

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE EDUCACIÓN



**ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES
PARA LA INTEGRACIÓN PSICOSOCIAL DE
INMIGRANTES.**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR**

Ximena Olivos Aguayo

Bajo la dirección del doctor

Antonio Muñoz Sedano

Madrid, 2010

- **ISBN: 978-84-693-3498-0**

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Facultad de Ciencias de la Educación

**ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES
PARA LA INTEGRACIÓN PSICOSOCIAL DE INMIGRANTES**

Tesis Doctoral

Alumna : Ximena Olivos Aguayo

Director de Tesis : Doctor Antonio Muñoz Sedano

Madrid, noviembre de 2009.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres

Al doctor Antonio Muñoz Sedano

Al doctor Francisco Gil Rodríguez

Julio 2009

RESUMEN

Esta investigación consistió en la aplicación de un programa de entrenamiento de habilidades sociales para la integración de latinoamericanos residentes en Madrid. La muestra está constituida por 180 sujetos: 90 para el grupo control y 90 para el grupo experimental, que recibió el entrenamiento. A ambos grupos se les aplicaron dos instrumentos : la Escala Multidimensional de Expresión Social –Parte Motora (EMES-M) de Caballo, (1987) y el Cuestionario de Datos Psicosociales de Olivos (1995) . Los resultados muestran que hubo un aumento estadísticamente significativo de las habilidades sociales en el grupo experimental con respecto al grupo control después del entrenamiento. El marco teórico está basado en las teorías sobre habilidades sociales desde la Psicología Social y en las teorías de la Adaptación y Comunicación Intercultural.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se originó en las conclusiones de un estudio que hizo la autora para completar los créditos de doctorado sobre problemas de adaptación de 100 chilenos residentes en Madrid. La muestra fue seleccionada de tal manera que no hubiese variables independientes que pudieran influir en el objetivo del trabajo, tales como la precariedad legal y laboral, la ausencia de parte de la familia nuclear así como problemas propios de los individuos que emigran por necesidades económicas. La muestra, por lo tanto, correspondía a chilenos de clase media-media y media alta, profesionales trabajando por cuenta propia y contratados por grandes empresas y sus cónyuges. El método consistió en entrevistas semi-estructuradas y observación participante en reuniones sociales. Además, la autora realizó 2 grupos de entrenamiento en habilidades sociales en una ONG anteriormente a los grupos realizados para esta investigación, a 25 latinoamericanos. La muestra de esos dos grupos tenía un perfil similar a la muestra de este trabajo. Las conclusiones de estas experiencias pusieron en evidencia los siguientes factores que incidían negativamente en la adaptación :

- Desconocimiento de las diferencias de valores y normas sociales entre las culturas chilena y española; así como de las diferencias entre sub culturas y clases sociales en España, específicamente en lo que respecta a las formas de relacionarse con la gente; especialmente en lo que respecta a las relaciones de amistad, distancia interpersonal y auto-revelación.
- Desconocimiento de las diferencias en los estilos de comunicación, especialmente en lo que respecta a códigos para expresar las emociones.
- Tendencia a mantener relaciones de amistad exclusivamente con compatriotas, y en el caso de las personas que ejercían su profesión en contacto con españoles, las relaciones con ellos eran superficiales y de lunes a viernes.
- Duelo de separación no resuelto, con consecuencias en la salud emocional -depresión, enfermedades psicosomáticas-, especialmente en las mujeres que no ejercían una actividad regular y vivencias de soledad afectiva.
- Falta de apoyo social de compatriotas con un buen nivel de adaptación
- Falta de redes sociales y de actividades regulares que propicien el contacto frecuente con españoles en el caso de la mayoría de las mujeres de la muestra.

Sin embargo, había individuos que sí buscaban el contacto con la cultura mayoritaria. Se trataba de personas –hombres en su mayoría- que ejercían su profesión y habían logrado establecer relaciones de amistad con españoles. Ninguno de ellos reportaba trastornos de ansiedad ni depresión. A partir de aquí surgieron las primeras preguntas que dieron origen a esta investigación : ¿Qué factores individuales hacen posible la adaptación? Y a partir de las conclusiones surgieron las siguientes preguntas: ¿Qué características individuales tienen los individuos que logran superar más pronto el duelo de separación? ¿ Por qué algunas personas tienen una gran facilidad para insertarse en redes sociales, iniciar y mantener relaciones de compañerismo y de amistad y otras no lo logran? Las personas que tenían relaciones de amistad satisfactorias en su país de origen ¿ lograrán tenerlas también en otra cultura? ¿Qué factores sociodemográficos pueden influir en una mayor o menor capacidad de adaptación? La investigación sobre ajuste intercultural tanto en profesionales expatriados como en inmigrantes ha demostrado ampliamente que el cambio cultural es causa de estrés y que depende de las estrategias de afrontamiento del mismo que el individuo pueda adaptarse en mayor o menor grado. ¿Hay factores individuales que pueden predecir una mayor menor vulnerabilidad ante el cambio cultural? La soledad afectiva, atribuida a diferencias culturales por los sujetos de esa primera investigación, ¿es superable a través del desarrollo de habilidades sociales para iniciar y mantener relaciones interpersonales con personas de otra cultura? A estas primeras preguntas se agregaron otras, surgidas del reporte de problemas sociales y afectivos de parte de latinoamericanos residentes en Madrid durante el trabajo de la autora en una ONG entre los años 1992 y 1995. El perfil socioeconómico de estos individuos era en su gran mayoría de clase media baja en su origen, con estudios medios, técnicos y superiores, siendo emigrantes económicos con la excepción de unos pocos estudiantes de post grado y amas de casa de profesionales expatriados. Los problemas observados en los inmigrantes fueron similares a los señalados más arriba, con la excepción de una dificultad añadida : el descenso de estatus social debido al trabajo desempeñado lo que, de acuerdo a los reportes de los individuos era un importante obstáculo para insertarse en redes sociales con españoles que fuesen pares en lo que respecta a educación y aspiraciones laborales. Una primera conclusión de estos problemas observados en la práctica fue la siguiente : los individuos que cambian su país de origen para residir en una cultura distinta deben

insertarse en redes sociales que les permitan satisfacer necesidades de afiliación y de pertenencia para obtener aceptación, estimación y afecto de sus pares. En una primera fase del cambio cultural, el apoyo social de compatriotas bien adaptados facilita el primer afrontamiento del cambio cultural y amortigua los efectos de la separación de las figuras más significativas. Pero pasado el período de asentamiento la estrategia más efectiva para el logro de la adaptación, en el sentido más amplio del término, es la búsqueda de contacto con miembros de la población mayoritaria, tal como concluyen las investigaciones de Páez et al., (2005), Ward, Bochner y Furham (2001) que conduce a la integración : el biculturalismo, es decir, la aceptación de la nueva cultura conservando al mismo tiempo la cultura de origen. El biculturalismo (Berry, 2002) es la estrategia de aculturación más eficaz según los investigadores de la teoría sobre ajuste intercultural pues permite el desarrollo de relaciones interculturales sobre la base de la comprensión y aceptación de valores, actitudes, costumbres y códigos de comunicación sin renunciar a las raíces de origen. Eficaz no sólo para el logro de metas económicas y profesionales sino también para disminuir el malestar subjetivo a consecuencia del cambio intercultural, ya que el apoyo social (Ward, 1996) y, especialmente, el desarrollo de relaciones de amistad con miembros de la población mayoritaria (Moghaddam, F.M., Taylor, D.M. y Wrigth, S.C. , 1993) son factores primordiales no sólo para amortiguar los efectos del estrés intercultural sino también para el logro de una integración en el sentido más amplio del término, es decir, incluyendo los aspectos afectivos y psicosociales (Tizón, J. L., 1993 ; Furnham y Bochner, 1982). La capacidad para desarrollar relaciones satisfactorias con individuos pertenecientes a otra cultura es uno de los factores individuales que hacen posible esta integración en un sentido global, lo que dio origen al siguiente postulado para esta investigación : la capacidad para iniciar y mantener relaciones de amistad con personas de distintos orígenes culturales se asienta sobre la base de habilidades interpersonales básicas: de autoafirmación y oposición asertivas y de comunicación, en resumen, se trata de habilidades sociales.

Las primeras hipótesis tentativas, previas al diseño de esta investigación, fueron las siguientes : A mayor desarrollo de habilidades sociales de los latinos, mayor satisfacción en sus relaciones interpersonales con los españoles. A mayor satisfacción

en sus relaciones interpersonales, tanto con españoles como con compatriotas, mayor apoyo social percibido. A mayor apoyo social percibido, menor malestar subjetivo.

Desde la década de los 80 ha sido ampliamente demostrado que las habilidades sociales son imprescindibles para lograr el bienestar subjetivo, ya que permiten desarrollar relaciones de compañerismo y amistad, ampliar las redes sociales, satisfacer necesidades tan básicas como las de aprobación y afecto, afiliación y pertenencia; y todo ello es lo que conforma finalmente el apoyo social y afectivo. Este apoyo es muy importante para los adultos originarios de otras culturas, debido a la pérdida de sus redes familiares y sociales. Las relaciones afectivas satisfactorias en la nueva cultura les ayudarán a modificar los sentimientos de soledad, a afrontar en forma más adaptativa el estrés intercultural hasta alcanzar gradualmente el bienestar subjetivo. Pero así como hay personas que al llegar a la edad adulta se desempeñan satisfactoriamente en sus relaciones interpersonales hay otras que sufren de diversos grados de deficiencia, lo que según los investigadores se debería a que estos últimos carecieron de los modelos adecuados en las primeras etapas del desarrollo ni recibieron una enseñanza directa de parte de los padres y otras figuras de autoridad, así como tampoco tuvieron la oportunidad de interactuar con modelos adecuados ya en la edad adulta. Este problema es muy relevante cuando se trata de individuos que tienen como principal objetivo al emigrar a otras culturas, el desarrollo profesional, lo cual implica insertarse en redes sociales que tengan acceso a los medios de producción. Y más importante es aún cuando necesitan obtener apoyo social y afectivo para disminuir los efectos de la separación de figuras significativas y amortiguar los efectos del estrés intercultural. Sin embargo, este problema podría solucionarse si estos emigrantes reciben un entrenamiento en habilidades sociales siguiendo el modelo de los teóricos que han diseñado sistemas de entrenamiento desde un enfoque cognitivo-conductual.

A partir de estas primeras preguntas e hipótesis tentativas se hizo una revisión de los antecedentes teóricos que presentan definen y explican las habilidades sociales, tanto desde un punto de vista global como molecular, enfatizando aquellos que incluyen los factores cognitivos como mediadores entre el individuo y el ambiente, tales como Spitzberg, B.H. y Cupach, W.R. (1984), Mc Fall (1982), Mischel, W. (1987, 1993); Caballo (1988, 2005), Gil y León (1998) y otros, comenzando por hacer una síntesis de

los postulados básicos de la teoría del aprendizaje social de Bandura, A. (1987), que consideramos fundamental para comprender cómo se aprende la conducta social. Especial relevancia tiene Argyle, M. (1978, 1981, 1992) para fundamentar la relación entre relaciones de amistad y habilidades sociales, normas sociales y grupos, clase social y relaciones interpersonales. Para la segunda parte del marco teórico se hizo una revisión de la teoría de la comunicación intercultural, de la aculturación como proceso y de los aspectos más generales relativos a la adaptación intercultural (Ward, Bochner y Furnham, 2001) con un especial énfasis en las competencias interculturales (Kealey, 1996; Kim, 1991; Mendenhall, 1996) y en las diferencias en los estilos de comunicación y de relación interpersonal de los individuos que residen en culturas distintas de las de origen. Gran importancia tiene en el marco del ajuste y de las relaciones interculturales el modelo de los valores motivacionales de Schwartz (1992, 1994); y asimismo la teoría formulada a partir del modelo de este autor por Triandis (1989, 1990, 1999b) y por Hofstede (1980). Si bien muchos de los teóricos que se presentan en este capítulo han centrado sus investigaciones en muestras de expatriados (profesionales de empresas transnacionales que se desplazan a trabajar por períodos de entre 1 y 5 años en otros países), sus contribuciones empíricas referentes a la adaptación y a las competencias interculturales son muy importantes para los fines de esta investigación, ya que la gran mayoría de las investigaciones realizadas con poblaciones de inmigrantes económicos de origen latinoamericano, tanto en España como en USA, han utilizado muestras que sufren de precariedad legal y cuyo origen socioeconómico es obrero-principalmente en USA, donde la población inmigrante latina mayormente estudiada está compuesta por mexicanos. Para que las variables seleccionadas en este estudio no fuesen afectadas por factores individuales y circunstanciales se recurrió a las investigaciones con muestras en las que los individuos no tuviesen como motivación vital prioritaria la supervivencia y la de las familias que dejaron en su país de origen. La muestra de esta investigación, si bien está constituida mayoritariamente por inmigrantes económicos, las motivaciones de sus individuos están centradas en el desarrollo profesional- no emigraron para satisfacer necesidades básicas- y en el logro de un mayor bienestar subjetivo, que pasa por insertarse en redes sociales con sus pares y en una integración plena en la sociedad española.

Una vez realizada la revisión de los antecedentes teóricos del concepto de habilidades sociales y de las técnicas de aplicación en distintos campos, y habiendo consenso en los investigadores que estas habilidades son conductas sociales aprendidas, se postuló que los latinoamericanos que recibieran un programa de entrenamiento en habilidades sociales a partir del modelo de las 12 habilidades sociales básicas propuestas por Caballo (1988), adaptando a este modelo algunos conceptos de las teorías de comunicación intercultural, se procedió a diseñar un método de investigación siguiendo la línea de metodológica de Hernández Sampieri, R. et al., (1996), y de Zinser, O. (1987), seleccionando una muestra no aleatoria de 180 latinoamericanos residentes en Madrid distribuidos en 90 sujetos para el grupo control y 90 sujetos para el grupo experimental. Los instrumentos fueron la Escala Multidimensional de Expresión Social – Parte Motora (EMES-M) de Caballo (1987) y el Cuestionario de Datos Psicosociales de Olivos (1995), aplicados antes y después del entrenamiento en HS., tanto al grupo experimental como al grupo control. En el transcurso de dos años –1997-1998- la autora dirigió 9 grupos de entrenamiento en habilidades sociales en una misma ONG, la que presentó el proyecto a la Comisión Europea –DG5- para su financiación, obteniéndose ésta por dos años consecutivos.

CAPÍTULO 1

VARIABLES PSICOSOCIALES EN EL AJUSTE INTERCULTURAL

La tendencia creciente a la expansión de grandes empresas transnacionales ha generado un aumento de profesionales que se desplazan desde sus países de origen a residir a culturas muy diversas. En mucho mayor número es el desplazamiento de personas que emigran en busca de mejores oportunidades de trabajo a países más desarrollados .

El objetivo de este capítulo es presentar una síntesis del marco teórico acumulado en las dos últimas décadas sobre los efectos que tiene en la salud psicosocial y en la conducta el contacto con una cultura distinta a la de origen, especialmente los aspectos que tienen relación con el ajuste o adaptación en una nueva cultura. Gran relevancia tienen algunos conceptos asociados a la transculturación, tales como los valores, el shock intercultural, la identidad, la adaptación, las estrategias de afrontamiento de los problemas , el apoyo social, y, especialmente, la comunicación intercultural. Estos conceptos en sí mismos constituyen variables psicosociales las cuales, al interactuar entre sí, van a ser determinantes en los procesos de ajuste e integración en una nueva cultura. Estas variables han sido analizadas en diversas investigaciones transculturales, con poblaciones de inmigrantes, expatriados (sojournes) y estudiantes extranjeros. Aunque las diferencias en los procesos de ajuste pueden ser considerables entre estas poblaciones, en primer lugar por la ausencia o presencia de determinadas circunstanciales (precariedad legal y laboral en el caso de los inmigrantes) y en segundo lugar por las diferencias individuales, todas ellas tienen una problemática común: los cambios en la conducta para acomodarse en una cultura distinta a la de origen.

El segundo objetivo de este estudio es analizar algunos de los principales hallazgos de investigadores transnacionales en torno a las características psicosociales y socio-culturales de los latinoamericanos. En España son escasos los trabajos empíricos que aportan resultados desde un punto de vista psicosocial, por lo tanto las referencias serán principalmente de investigaciones realizadas en USA, algunas en Canadá y otras en

Gran Bretaña, países con una larga tradición de inmigración. Especialmente importantes son los estudios realizados en USA, pues en este país hay una larga trayectoria de investigación, tanto desde la psicología social como desde la psicología clínica sobre la comunidad latinoamericana tanto de primera como de segunda generación y tercera generación, así como de otras poblaciones de diversos orígenes etno-culturales.

1.1 Aculturación y Transculturación

Para comprender los efectos del contacto y cambio de cultura en el comportamiento social hay unos conceptos básicos que son la *transculturación* y la *aculturación*, desarrollados por Berry (1990 , 2002). El primero se refiere a los cambios actitudinales, afectivos y de comportamiento de los grupos e individuos que van a residir en una segunda cultura; y el segundo se refiere a las estrategias que utiliza el individuo para vivir entre dos culturas, siendo unas más adaptativas que otras. Berry, 1990, define la *transculturación* como un proceso que vive toda persona que va a residir en una cultura distinta a la de origen, y que consiste en una serie de cambios tanto en las actitudes como en el comportamiento debido al contacto entre dos culturas. Para Berry (2002) la *aculturación* es un proceso dinámico que incluye múltiples aspectos, mediante el cual los individuos se ajustan gradualmente a un nuevo entorno. El mismo autor anteriormente (1990) ya había explicado que la aculturación es un proceso de afrontamiento y ajuste. La manera en que cada individuo afronta los problemas durante el proceso de adaptación en una nueva cultura va a variar dependiendo de múltiples factores: aparte de los recursos y habilidades personales, están los factores socio-culturales, entre los cuales están los valores y las creencias propias de cada cultura y sub-culturas. Como veremos más adelante, las estrategias de afrontamiento del estrés pueden ser muy poco eficaces o muy eficientes.

Marín et al., (2003) en su análisis del concepto *aculturación* construido por Berry concluye que es un proceso multidireccional que ocurre cuando dos grupos autónomos culturalmente entran en contacto. Este proceso debe ser entendido como un cambio gradual en distintas áreas que afectan al individuo : lenguaje, ajuste en procesos cognitivos como la percepción, estilos de comunicación, formas de relación

interpersonal, valores, etc. identidad, actitudes y estrés de aculturación. Y que algunos de los resultados de la aculturación pueden identificarse a través de los cambios en áreas como la identidad y el afrontamiento ante el estrés de aculturación y otros Para Marín la aculturación debe entenderse como un constructo que incluye los siguientes aspectos :

“a) contacto continuo y prolongado con una o más culturas o subculturas diferentes; b) continuidad y cambios de actitudes y en los patrones de comportamiento a lo largo de múltiples dimensiones étnico-culturales; c) fluidez del proceso de aculturación, lo que implica que los individuos están en constante movimiento a lo largo de las dimensiones étnico-culturales; y d) un proceso que supone varias estrategias y variedad de resultados, incluyendo conflictos y adaptación”. (Marín et al., 2003, p 210).

Sodowsky (2000) señala que a raíz de los cambios raciales y étnicos en la composición de la sociedad norteamericana ha llamado la atención de los investigadores los efectos de la aculturación en las minorías étnicas. Según este autor el problema debe abordarse desde cuatro vertientes : a) experiencias de racismo y discriminación en los inmigrantes de bajo estatus; b) relaciones interpersonales con la cultura dominante; c) conservación del bagaje cultural o étnico; d) estrés como resultado de estas experiencias. Para el autor la aculturación generalmente es vista como un proceso de cambio que ocurre como consecuencia del continuo y cercano contacto entre dos o más grupos culturales distintos. Sodowsky, Pai y Plake (1991) definen la aculturación como el adaptación de un grupo minoritario a la cultura del grupo dominante. De acuerdo con Berry (1993) la “enculturación” debe ser entendida como un fenómeno opuesto a la aculturación: se refiere al proceso de socialización mediante el cual el individuo adquiere las cualidades psicológicas que son necesarias para funcionar como miembro de un grupo.

Berry (2003) con respecto al modelo de transmisión cultural distingue tres vías por medio de las cuales es transmitida la cultura :

- “ a) Transmisión vertical a través de la enseñanza e influencia de los padres;
- b) transmisión horizontal a través de la interacción con los pares;
- c) transmisión a través de las interacciones con adultos e instituciones de la comunidad o sociedad “ (p.272).

1.2. Estrategias de aculturación

Por *estrategias de aculturación* Berry (1980^a, 1990, 1997, 2002) se refiere a dos dimensiones basadas en la orientación hacia uno de los dos grupos culturales: una es la preferencia por mantener la propia identidad y herencia cultural; y la segunda es la tendencia a tener un mayor contacto con el grupo mayoritario (la sociedad receptora). Dependiendo del grado de contacto con los dos grupos se distinguen las siguientes estrategias : la asimilación y la integración; la separación y la marginalización. *La asimilación* es la tendencia a mantener contacto con la nueva cultura, es decir , la disposición a adquirir las costumbres, aceptar los valores y a adoptar los estilos de comunicación de la nueva cultura, y el rechazo a mantener la identidad cultural de origen; significa el abandono del endo-grupo : en este caso hay primacía de la movilidad individual abandonando los intereses del grupo de identidad de origen. La segregación ocurre cuando se responde afirmativamente a la conservación de la identidad de origen y negativamente al contacto intercultural: se rechaza la nueva cultura. *La integración* se produce cuando se responde afirmativamente al deseo de mantener la identidad cultural y afirmativamente al contacto intercultural :la mayoría de los investigadores demuestran que la integración se relaciona positivamente con mayor bienestar subjetivo y, en consecuencia, con mejor salud mental, por ej. Ward, Bochner y Furnham (2001) señalan que la integración está asociada con bajos niveles de malestar psicológico. La marginalización es el rechazo tanto a la identidad cultural de origen como al contacto con la cultura de acogida. Moghadham et al., (1993), afirman que la persona que opta por la asimilación puede continuar comprendiendo y respetando su cultura original pero no sentir que forma parte de ella, sintiendo en cambio que es un miembro de la nueva cultura. Para estos últimos autores la alternativa a la asimilación es la integración en la nueva cultura Postulan que mientras la cultura original es mantenida como una identidad separada y distinta puede darse un proceso aditivo de “bi-culturalismo”, proceso que consiste en mantener dos identidades culturales separadas. Estos autores, además de Brislin (1981), postulan que el biculturalismo tiene beneficios pero también presenta riesgos: por una parte, puede significar una gran flexibilidad en el pensamiento, un enriquecimiento en las estrategias de afrontamiento de problemas, e incrementar la comprensión y tolerancia de la diversidad y la diferencia entre sí mismo y los otros, pero también está la posibilidad de que el bi-culturalismo

pueda originar una confusión de la propia identidad cuando las dos identidades culturales aparezcan como contradictorias o en conflicto.

Marín et al.,(2003) también concluye que el biculturalismo es la alternativa más beneficiosa para el individuo expuesto a dos o más culturas ya que son los resultados que revelan los estudios de LaFromboise et al., (1993) entre otros. Y agrega que el proceso de aculturación debe entenderse como un continuo a lo largo del contacto con una o más culturas o subculturas; que esta continuidad en los cambios de patrones de comportamiento y de actitudes ocurre en múltiples dimensiones étnico-culturales; que la fluidez del proceso de aculturación implica que los individuos están constantemente

Diversas investigaciones transculturales acerca de las estrategias de aculturación dan cuenta de consecuencias negativas de la asimilación. Estudios de Moghaddam et al., (1990), encontraron que “el mayor estrés psicológico lo experimentaban las mujeres que habían abandonado su cultura para integrarse en la cultura dominante. Este estrés se podía atribuir en parte a una mayor vivencia de discriminación por su mayor interacción con los miembros de una cultura mayoritaria. Los sujetos de alta identificación con el grupo dominante y de bajo contacto con él mostraban una mayor angustia emocional (en estudio sobre el caso de indios de América del Norte). Algo similar se encontraba en el caso de afro-americanos: los sujetos negros de Estados Unidos que más rechazaban la cultura afro-americana sufrían de mayor estrés y confusión personal. Los que se identificaban más con su cultura de origen se integraban socialmente en su comunidad, aunque al mismo tiempo fracasaban más tanto escolar como económicamente” (citado por Páez et al, 2000, p.29). Estas conclusiones han sido corroboradas por otros investigadores como La Framboise, Coleman y Gerton, (1993). A partir de la revisión de estos estudios Páez concluye que “el estrés es más fuerte entre los que adoptan una estrategia de marginalización y menor entre los que tienen una actitud de integración. Las personas que eligen la asimilación se caracterizan además por una débil autoestima”. (Páez et al., p 29). Estas evidencias no se contradicen con otros estudios que han encontrado que la estrategia de la integración, si bien por una parte favorece la movilidad social ya que hay mayores posibilidades de insertarse en redes que tienen acceso a los medios de producción; y que favorece el apoyo social de los nativos ya que el inmigrante está en contacto con ellos, por otra parte supone mayor estrés puesto que el inmigrante no puede evitar compararse con los

nativos con los que tiene que competir para alcanzar metas laborales . En el caso de los expatriados la estrategia de integración es siempre más adaptativa puesto que la interacción continua con la población mayoritaria le supone un mayor apoyo social para que el proceso de aculturación sea más fácil y en menor tiempo. Sin embargo también les supone una mayor tensión por el esfuerzo de adaptarse continuamente a estilos de comportamiento diferentes (Ward, 1996). Como veremos más adelante, para que la estrategia de la integración sea eficaz son necesarias una serie de habilidades interculturales sobre las que hay bastante consenso entre los investigadores.

1.3. Factores mediadores en la adaptación transcultural

En las últimas décadas se han venido realizando importantes investigaciones empíricas para conocer los efectos del cambio cultural, a partir de las cuales se han definido conceptos como estrés de aculturación, ajuste y shock intercultural, identidad étnica y otros, para referirse a las reacciones de los individuos ante el cambio. Moghaddam et al., (1993) definen el *ajuste psicológico* “como la experiencia de aprender a vivir en una cultura nueva y diferente...” ... y es evaluado en términos de mantener una buena salud mental o bienestar psicológico”. (p 137). Anteriormente, autores como Furnham y Bochner, 1986, han polemizado sobre los términos que implica el proceso de ajuste. Para Moghaddam (1993), el primer elemento que puede ser referido al ajuste psicológico es evaluado en términos de mantener la salud mental o bienestar psicológico, lo cual tiene indicadores como el buen humor, sentimientos de satisfacción y aceptación del nuevo entorno. El segundo elemento de ajuste psicológico se refiere al comportamiento del individuo. Este tipo de ajuste ha sido llamado “aprendizaje cultural” (Bochner, 1982) y significa la adquisición de conductas y habilidades sociales para desempeñarse bien en las actividades de la vida cotidiana en la nueva cultura. Moghaddam (1993) y otros investigadores proponen una división en este ajuste del comportamiento, entre: 1) el desarrollo de habilidades sociales que permitirán una positiva interacción con miembros de la nueva cultura, y 2) ejecución de un comportamiento general que resulte efectivo en el desempeño de las respuestas requeridas. Investigadores como Ward, Bochner y Furnham (2001) han descrito las habilidades interculturales, o habilidades sociales para la interacción con los nativos como indicadores de ajuste, de cuyos hallazgos presentaremos una síntesis más adelante. Moghaddam (1993) señala que el ajuste en términos de eficiencia en el

desempeño de tareas está determinado por la naturaleza de las mismas. En algunos casos las tareas requeridas del recién llegado son suficientemente claras y su evaluación relativamente fácil, en el caso de estudiantes extranjeros, por ejemplo, o de personal de empresas multinacionales –expatriados - . Sin embargo, no es así en el caso de inmigrantes y refugiados: cuando los objetivos de los movimientos a realizar no están definidos previamente, los elementos de ajuste pueden ser determinados por la efectividad en que la persona realiza las tareas de la vida cotidiana, por ejemplo, buscar un trabajo, encontrar una casa donde vivir, obtener apoyo para sí mismos, demandar los servicios necesarios. El autor resume en tres elementos el proceso de ajuste : “ 1º satisfacción y sentimientos positivos ante la nueva situación; 2º el desarrollo de relaciones satisfactorias con los nativos y 3º un nivel de eficiencia en el desempeño de las tareas necesarias en la vida cotidiana”. (p 138).

Para Berry (1980a) la adaptación puede ser interna o psicológica, por ejemplo sentirse bien, sentido de autoestima; y sociocultural , en relación a las relaciones del individuo con las personas de la sociedad de adopción, por ejemplo competencia en las actividades de la vida cotidiana.- En cuanto a las relaciones interculturales, señala que para comprenderlas es esencial la teoría de identidad social de Tajfel (1978). Este modelo plantea que la identidad social es parte del self, que deriva del conocimiento que tiene el individuo de su pertenencia a un grupo social, junto con el valor y significación emocional unida a esa pertenencia.

Moghaddam, F.M., Taylor, D. y Wright, S.(1993) describen el ajuste intercultural como un proceso mediante el cual el individuo aprende a vivir en la nueva cultura en forma creciente en el tiempo. En la etapa inicial el ajuste tiende a ser alto, luego decrece y la persona pasa por un período de ajuste relativamente pobre, hasta que puede llegar gradualmente a lograr un nivel de funcionamiento alto en la nueva cultura. El alto grado de aparente ajuste en la primera etapa es debido al entusiasmo inicial, a las expectativas y a la novedad de la nueva cultura. Pero luego empieza la rutina de la existencia cotidiana que pueden dar lugar a la frustración y a la ansiedad. La comprensión limitada del habla y de los hábitos culturales de los nativos en su interacción con ellos demanda esfuerzo. Y el recién llegado puede sentir los efectos de una real o imaginaria discriminación de parte de los nativos. Además, la realidad de la separación del entorno familiar asociado a la seguridad que conlleva termina por imponerse. Es en este

momento cuando se puede hablar de “shock cultural”. Estos autores describen las siguientes variables como mediadoras en la adaptación o ajuste intercultural :

-*Divergencia de la nueva cultura con respecto a la de origen*: la distancia entre ambas culturas puede aumentar en mayor o menor grado la seguridad en sí mismo dependiendo de la magnitud mayor o menor del cambio. Por ejemplo, un estudiante norteamericano en Inglaterra tendrá menos sentimientos de incompetencia que si va a residir en Nigeria o en Japón. Sin embargo, las investigaciones muestran que no siempre es la diferencia entre dos culturas la causa de problemas en el ajuste, sino las percepciones del individuo acerca de la distancia entre ambas .

- *Apoyo Social* : Los autores plantean que el valor del apoyo de las relaciones interpersonales en el ajuste puede parecer obvio, sin embargo, no lo es cuando se trata de quién da el apoyo en la relación y cuál es el tipo de apoyo recibido. Las investigaciones han encontrado que el apoyo recibido de una relación de amistad con un nativo está asociada con un progreso en el ajuste intercultural. Estas amistades aparecen como esenciales en el aprendizaje de habilidades sociales en la nueva sociedad (citan estudios de Furnham y Bochner, 1982). La interacción continua con nativos puede también abrir la puerta para el logro de objetivos propuestos en el ambiente laboral y en el deseo de llegar a ser un miembro de determinados grupos sociales. Desgraciadamente hay evidencias que muestran que las relaciones de amistad entre extranjeros y nativos son difíciles de formar (citan a Furnham y Bochner, 1982, 1986). El etnocentrismo y la intranquilidad de ambas partes dificultan tener un contacto más íntimo . Hay también evidencia de que el apoyo social obtenido de relaciones con personas de la propia cultura puede ser beneficioso en el proceso de ajuste de inmigrantes, especialmente las relaciones con un familiar y con un grupo similar pueden reducir la tensión del ajuste. Sin embargo, la interacción con compatriotas y otros extranjeros que también están sufriendo el estrés del ajuste no siempre resulta beneficioso por el “efecto de contagio” (citan a Berry et al., 1987). Escucharse unos a otros referirse a los fracasos en el nuevo entorno y recordar el país de origen con “romanticismo” puede acrecentar el sentimiento de frustración actual y la nostalgia de lo que dejaron atrás. Los autores concluyen que el apoyo moral recibido de los compatriotas puede llegar a ser como un salvavidas en un barco que parece que va a hundirse, y termina por reducir las habilidad de afrontamiento .

- *Personalidad* : Los investigadores que se ocupan del tema han intentado encontrar características de personalidad para predecir las interacciones interculturales, pero no han hallado resultados empíricos significativos. Sin embargo, hay otras interesantes alternativas. Primero, hay conductas específicas mas bien que características de personalidad que pueden distinguirse como aquellas que pueden predecir un ajuste más eficiente y más rápido en las nuevas situaciones culturales. Los investigadores han identificado habilidades específicas de comunicación y estrategias de comportamiento definidas para interactuar con los otros y conductas de afrontamiento de los problemas (coping) que han sido asociados con el ajuste de profesionales expatriados (citan a Hammer, 1987). El énfasis en la conducta es útil para la selección de personal en empresas transnacionales que van a ser expatriados ; y en el caso de los inmigrantes el énfasis en determinadas habilidades es útil para distinguir quiénes son los sujetos más vulnerables ante el cambio cultural para proveerlos de apoyo y asistencia especializada. La atención en la conducta implica que las habilidades necesarias para un adecuado contacto intercultural pueden ser aprendidas .

-*Expectativas* : Varias investigaciones han encontrado que hay una estrecha relación entre las expectativas del individuo y su ajuste en la nueva cultura. Si las expectativas incluyen la anticipación de eventuales problemas asociados al cambio cultural y posibles problemas de adaptación se facilitará el ajuste, ya que las expectativas son consistentes con la realidad con que se encuentra el individuo.

1.3.1 Habilidades individuales

A medida que aumenta la expansión de empresas desde una cultura a otra es cada vez mayor el número de desplazamientos de empleados y técnicos entre distintas culturas. Las investigaciones en la década de los ochenta y noventa sobre la adaptación intercultural, desde una perspectiva psicosocial, ofrecen interesantes hallazgos sobre los factores individuales que facilitan la adaptación así como la eficiencia en el desempeño del rol laboral asignado. También se han realizado estudios con población de estudiantes que realizan generalmente estudios de post grados en países distintos a los de origen. Las investigaciones con población inmigrante parecen estar más centradas en las consecuencias derivadas de la falta de adaptación, el desarraigo y en los problemas

derivados de la precariedad legal y laboral, del racismo y la xenofobia, proponiendo políticas globales que faciliten la integración, generalmente referidas a los “derechos” de los inmigrantes. Los estudios que se ocupan de los factores que pueden predecir la adaptación psicosocial con los consecuentes efectos de bienestar y mejor desempeño en el trabajo, en cambio, están centrados en individuos que, cuando se desplazan a residir en otra cultura lo hacen con su familia nuclear y con una serie de garantías económicas, legales y laborales: los profesionales expatriados. Sin embargo, esos mismos individuos pueden sufrir de problemas de desarraigo, inadaptación y estrés intercultural., y que son comunes a los problemas que sufren los inmigrantes (con las desventajas circunstanciales de los mismos), por lo que a continuación se presentan algunas investigaciones que dan cuenta de los elementos que facilitan la adaptación intercultural.

Mendenhall (1996), cita estudios que se han focalizado en las habilidades individuales que son necesarias para el ajuste en una nueva cultura, tales como las investigaciones de Black, J y Mendenhall, M. & Oddou (1991), quienes engloban estas habilidades individuales en tres sub-dimensiones:

1.-Auto-eficacia : Los individuos con altos niveles de auto-eficacia tienden a persistir en la exhibición de nuevas conductas que empiezan a ser aprendidas más tiempo que los individuos con bajo sentido de auto-eficacia, aún cuando los esfuerzos no tengan éxito. Mientras más tiempo intentan exhibir las nuevas conductas en nuevas situaciones, más posibilidades tienen de recibir feedback tanto positivo como negativo. El feedback lo pueden usar para reducir la inseguridad acerca de qué se espera de ellos y acerca de cómo lo están haciendo.

2.-Habilidades de relación : Investigaciones sobre el ajuste en expatriados (empleados de empresas multinacionales) demuestran que los individuos que poseen altos niveles de habilidades interpersonales tienen más probabilidades de un ajuste satisfactorio en el país donde van a residir temporalmente que los expatriados que poseen bajos niveles de habilidades interpersonales. Mendenhall y Willey (1994) han observado que algunas de estas habilidades son las conductas que permiten crear vínculos de amistad con los nativos.

3.- *Habilidades de percepción* : las personas de distintas culturas muchas veces entienden mal al otro por diferencias en la percepción . Una clave para aumentar el ajuste de los extranjeros es la habilidad para aumentar su sistema perceptivo incorporando esquemas cognitivos que son comunes a la mayoría de los sistemas de percepción de los nativos.

Kealey (1996) ha identificado un perfil de habilidades requeridas en la selección de personal internacional (habilidades no técnicas), las que han sido investigadas empíricamente para explicar y predecir el ajuste psicosocial en otra cultura:

1.- *Habilidades de Adaptación* : flexibilidad ante los cambios, tolerancia al estrés; estabilidad marital /familiar; madurez emocional y seguridad en sí mismo.

2.- *Habilidades Interculturales* : expectativas realistas; tolerancia; interés por involucrarse en la nueva cultura; sensibilidad cultural y habilidades diplomáticas (por ejemplo, no ofender la sensibilidad de los nativos criticando sus creencias o costumbres).

3.- *Habilidades de compañerismo* : apertura a los otros; perseverancia; tomar la iniciativa para iniciar relaciones; habilidades para construir relaciones.

4.- *Habilidades para resolver problemas* : capacidad para afrontar situaciones nuevas y para encontrar vías de solución a los obstáculos que pueden presentarse, tanto en la vida cotidiana como en el ambiente laboral. Estas habilidades son denominadas por algunos autores como estrategias de afrontamiento de problemas que en su versión original se llama *coping*.

1.3.2 Adaptabilidad

Kim (1991) concluye que la habilidad para manejar el estrés es una condición previa para enfrentarse a los cambios de la diferencia cultural y para familiarizarse con una postura intergrupar. El individuo que espera ejecutar interacciones interculturales efectivas debe estar equipado con un set de habilidades para ser capaz de entender y tratar con la dinámica de la diferencia cultural, la postura intergrupar y las experiencias

estresantes. En este sentido, se espera que el individuo pueda acomodarse y adaptarse a los cambios del entorno. En los encuentros interculturales esta adaptabilidad da lugar a la meta-competencia. Una persona con una gran adaptabilidad está más abierta a aprender diferentes patrones culturales, lo que incide en un bajo etnocentrismo y discriminación hacia otros debido a la identidad. Para este autor una persona interculturalmente competente es alguien que no es defensiva ni rígida ante las diferencias. El concepto de *adaptabilidad* comprende el aspecto cognitivo, afectivo, operacional y el procesamiento de la información. La dimensión cognitiva se refiere a dar sentido a las actividades para averiguar el significado de los diversos códigos verbales y no verbales recibidos. En esta dimensión conceptos tales como “simplicidad versus complejidad cognitiva” y “rigidez versus flexibilidad cognitiva” (Kim, 1988) corresponden a formas de adaptabilidad del sistema interno del individuo en sus encuentros interculturales. La dimensión afectiva está focalizada en las tendencias emocionales y estéticas. Por el sistema interno se refiere tanto a la motivación como a las actitudes para responder a los estímulos externos. Conceptos como “motivación adaptativa” (Kim, 1988); “tolerancia a la ambigüedad” (Ruben y Kealey, 1979) están asociados también a la adaptación, lo mismo que la empatía (Ruben y Kealey, 1979); motivación empática ; ansiedad intergrupala (Gudykunst, 1986); etnocentrismo (Brewer y Campbell, 1976) y prejuicio (Tajfel, 1978).

En la dimensión operacional la capacidad de adaptación es definida en función de la habilidad del individuo para acomodarse a las situaciones nuevas, de manera que pueda actuar de manera flexible y usando su ingenio en circunstancias que no ha conocido previamente; habilidades en las que intervienen tanto la dimensión cognitiva como la afectiva. En este aspecto son válidos conceptos tales como “complejidad de la conducta” , “comunicación- acomodación” (Gallois et al., 1988); “complejidad del mensaje” y otros.

Kim (1991) cita un estudio de Hammer, M.R (1989) como un ejemplo de los objetivos de las investigaciones sobre un efectivo desempeño intercultural, investigaciones que pretenden identificar las variables que podrían ser identificadas como predictores de un buen funcionamiento intercultural. El autor identifica tres factores :

- a) Habilidades para manejar el estrés

- b) Habilidades de comunicación
- c) Habilidades para establecer relaciones interpersonales.

Las habilidades para comunicarse efectivamente incluyen :

- habilidades para interactuar con extranjeros ;
- habilidades de comunicación comprensiva consigo mismo y con otros ;
- habilidades para tratar con estilos diferentes de comunicación.

Para Kim (1991) hay una correspondencia entre *competencia* y resultado exitoso en la interacción , cuyo modelo más elaborado es el de Spitzberg y Cupach (1984), según el cual existe una evaluación acerca de la calidad de la comunicación. Esta evaluación se produce en cada uno de los miembros que están interactuando, haciendo cada uno un juicio acerca de la competencia tanto en la decodificación como si lo percibido es apropiado. Sin embargo, Kim considera que este modelo, orientado al resultado de la comunicación, no toma en cuenta el hecho de que distintos decodificadores pueden evaluar en forma diferente a la misma persona, lo mismo sucede con un mismo decodificador en distintas situaciones. Existen unas habilidades de comunicación pero también hay factores externos operando en un contexto determinado. La percepción de la decodificación puede estar afectada por la naturaleza de la relación y por los objetivos de la interacción, tales como el grado de compatibilidad o las expectativas acerca de las normas culturales acerca de qué es adecuado en la conducta comunicacional. Uno de los problemas que señala este autor es que cada uno de los inter-actantes interculturales tiende a mirar al otro a la luz de sus respectivos grupos de pertenencia, y que las identidades culturales diferentes son percibidas como un grupo representativo mas bien que como una persona única.

1.3.3. Concepto de Habilidades Interculturales

De las características individuales y destrezas señaladas por los investigadores para predecir el ajuste intercultural destacan las siguientes :

- Flexibilidad para acomodarse a nuevas situaciones
- la capacidad de tolerar la ambigüedad

- capacidad para dar significado a categorías nuevas
- capacidad para manejar el estrés
- madurez emocional
- estabilidad familiar
- sensibilidad cultural (respeto)
- valoración de la propia cultura
- bajo etnocentrismo
- capacidad para reconocer los propios prejuicios
- habilidades para resolver problemas.

Las características más importantes que los investigadores señalan en cuanto a las habilidades para las relaciones interpersonales son :

- apertura a los otros
- habilidad para iniciar relaciones
- habilidades para construir relaciones
- habilidades de auto-revelación

La mayoría de los autores consultados centran su atención en las habilidades que configuran la *comunicación intercultural*, que para ser competente debe tener las siguientes características:

- una lengua común
- el reconocimiento de la cultura propia
- la superación de los prejuicios
- ser capaz de meta-comunicarse (Argyle,1988)

Después de revisar las características que distintos autores han señalado dentro de los factores individuales que pueden predecir un buen ajuste intercultural se puede concluir que :

Las habilidades interculturales son las actitudes y conductas que facilitan las relaciones interpersonales con personas y grupos de otras culturas y que, al mismo

tiempo, hacen posible la adaptación intercultural. En la adaptación intervienen factores cognitivos, afectivos y de procesamiento de la información.

1.3.4 Competencia Intercultural

Del análisis de los factores determinantes para la adaptación o ajuste intercultural se puede deducir que las habilidades de comunicación constituyen una de las características individuales que pueden utilizarse para predecir el ajuste en una nueva cultura. Un factor específico en este campo es la competencia de comunicación intercultural. Hammer (1989) cita varios estudios que se han centrado en el tema, algunos desde la perspectiva de la competencia social como Spitzberg y Cupach, 1984; y otros desde el ajuste de profesionales expatriados y de la aculturación de inmigrantes, como Ruben, B. D. y Kealey, D.J.(1979). Hammer, M.R. (1989) demostró que las habilidades de comunicación son una de las tres dimensiones centrales para un efectivo funcionamiento en una cultura distinta (las otras dos dimensiones son la habilidad para enfrentar el estrés intercultural y la habilidad para establecer relaciones interpersonales). Hammer (1989) identifica siete dimensiones de competencia intercultural :

- a) Manifestación de respeto : habilidad para expresar respeto y un reconocimiento positivo de la otra persona;
- b) postura de interacción: la habilidad para responder a los otros de una manera no enjuiciadora;
- c) orientación hacia el conocimiento : la habilidad para reconocer que lo que conocemos del otro forma parte del carácter de un individuo ;
- d) empatía : la habilidad para ver el mundo a través de la mirada de la otra persona;
- e) auto-orientación a la conducta de rol : la habilidad para funcionar resolviendo problemas en la construcción de roles dentro de la relación;

f) dirección de la interacción: la habilidad para tomar turnos en la discusión iniciando y terminando la interacción en base a una cuidadosa evaluación de las necesidades y deseos de los otros;

g) tolerancia a la ambigüedad : la habilidad para ajustarse rápidamente, con una pequeña soportando la disconformidad ante situaciones nuevas y ambiguas.

Hammer (1989) cita los hallazgos de investigaciones realizadas con el objetivo de conocer la adaptación y efectividad de personal técnico y de sus familias , destinados en distintos países por empresas transnacionales. Los resultados indicaron que el concepto de efectividad está compuesto por tres dimensiones:

1º interacción intercultural y entrenamiento de parte de los nacionales;

2º eficiencia profesional:

3º ajuste y satisfacción personal y familiar.

Los estudios muestran que las habilidades de comunicación interpersonal pueden predecir la satisfacción en la interacción intercultural con los nativos además del eficiente desempeño en el trabajo en otra cultura. Estas habilidades de comunicación incluyen :

a) flexibilidad ante las ideas de los otros;

b) respeto hacia los otros;

c) escuchar y percibir en forma certera las necesidades de los otros;

d) ser amistoso, confiado y cooperador con los demás;

e) mantener la calma y el autocontrol frente a los obstáculos;

f) sensibilidad ante las diferencias culturales.

Otros investigadores analizaron la influencia de tres características personales y dos factores de habilidades de comunicación sobre cuatro dimensiones de éxito de directivos interculturales. Las características personales eran :

1º expectativas individuales (expectativas realistas)

2º iniciativa y seguridad en sí mismo

3º habilidades de comunicación

Los dos factores de habilidades de comunicación eran:

1º habilidades de comunicación interpersonal

2º habilidades de auto-afirmación (comportamiento asertivo).

Las cuatro dimensiones contempladas en el éxito de la dirección intercultural eran:

1º el nivel de desempeño en la compañía actual

2º el nivel de formación y eficiencia en el trabajo

3º ajuste familiar y personal

4º cualidades para las interacciones interculturales.

Los resultados de estos estudios indican que las habilidades de comunicación pueden ser importantes para predecir no solamente la adaptación intercultural sino que también la efectividad en el desempeño laboral en el país de residencia, ya que una de las causas de la falta de eficiencia en el trabajo es el estrés que se origina en problemas de comunicación

Competencia intercultural

Berry et al., (2002) en su análisis sobre *competencia intercultural* señala que la literatura sobre este campo se ha centrado en la *comunicación intercultural*, pero no son conceptos equivalentes, ya que la competencia intercultural está relacionada con el ajuste socio afectivo y con el desempeño eficiente del individuo en la nueva cultura. Generalmente los sujetos de estos estudios son *sojourners* (profesionales desplazados). Las investigaciones describen aspectos tales como las actitudes, conocimiento acerca de la otra cultura y conductas observables. La pregunta que el autor plantea es si el sujeto que es competente en su propia cultura lo es también en otra distinta. Cita estudios de Ruben, B. D. y Kealey, D.J (1979) y se pregunta si las situaciones potenciales a las que deben enfrentarse los expatriados son tan grandes que puede predecirse la competencia intercultural desde variables de personalidad. Kealey y Ruben (1979) también encontraron variables situacionales, las que incluyen condiciones de trabajo, condiciones de vida, problemas de salud, objetivos (proyectos realistas), interferencias políticas y dificultades de lenguaje. Además, la lista de criterios de variables es muy

amplia, abarcando variables externas e internas de la persona. Aparte de conceptos tales como personalidad resistente (que en la psicología clínica puede ser equivalente a *fortaleza yoica*, que viene a significar una personalidad que permanece entera ante los eventos externos por contraposición a una “debilidad del yo” , que la tendrían los individuos que son muy vulnerables ante los eventos estresantes), otras variables que ellos encuentran son el interés por la participación social, la habilidad para manejar el lenguaje local y la apreciación de las costumbres locales. Los componentes principales que estos autores distinguen en la competencia intercultural son:

1º Ajuste y satisfacción en la nueva cultura tanto personal como familiar

2º Competencia profesional

3º Relaciones cordiales con miembros de la cultura nativa.

Muy importantes son los hallazgos de Torbiörn (1982) . Este autor realizó un estudio con una población de 800 suecos, ejecutivos expatriados en 16 países. Del total, sólo el 8% declaró sentirse infeliz en su país de residencia, lo que contrasta con otras investigaciones realizadas en el mismo campo (profesionales desplazados). Este autor contrasta su investigación con otra realizada en 1981 por Klineberg y Hull (1979), en USA, cuyos sujetos declararon sentirse infelices en su destino con un porcentaje sobre el 30% de la muestra. El resultado más interesante del estudio de Törbion (1982) fue que la razón que determinó la satisfacción de los individuos se debió a que establecieron relaciones de amistad con los nativos, manteniendo contacto con unos pocos expatriados. Inicialmente aquellos que solamente se mezclan con otros sojournes tienen experiencias más positivas, pero a la larga el mantener relaciones de amistad con nativos es muy importante. Este resultado es consistente con los de otros estudios, tales como los de Kealey, (1989). Berry et al., (2002) analiza otro estudio realizado en 1997, el que da como resultado que, de cinco factores mostrados tanto a los expatriados como a los nativos compañeros de trabajo el factor motivación y conocimiento del trabajo es el más importante para los nativos (Turquía) , apareciendo en segundo lugar las habilidades de relación interpersonal.

Berry et al., (2002) señalan que una actitud positiva hacia los nativos no lleva automáticamente a ser una situación ventajosa para los expatriados, lo mismo sucede con los estudiantes, y que la evidencia lleva a concluir que los cambios son más

negativos que positivos durante algunos períodos de su estancia. Aunque otros investigadores, como Church (1982) han encontrado que el ajuste en una nueva cultura es como una curva en U : al principio de la estancia hay el entusiasmo y la fascinación por lo novedoso. Luego, después de un tiempo, aparecen los sentimientos de frustración, soledad y ansiedad , para terminar en un período de ajuste aumentando su bienestar otra vez. (Si los expatriados pasan por un mal período durante el proceso de ajuste parece obvio que los inmigrantes económicos tendrían que pasarlo peor y quizás el proceso les lleve más tiempo, si tenemos en cuenta que los profesionales expatriados están en una situación más que ventajosa, al menos desde el punto de vista de la seguridad legal y económica, además de conservar su estatus –muchas veces significa un aumento de estatus profesional y social el hecho de ser destinados a otro país por una empresa transnacional-. Por otra parte, hay que tener en cuenta que el traslado de estos ejecutivos y técnicos incluye a su familia nuclear. La mayoría de los inmigrantes económicos debe separarse por largo tiempo, a veces por años, antes de estar en condiciones de solventar los gastos del viaje y vivienda para el cónyuge e hijos que dejó en el país de origen.

Furnham y Bochner (1986) no aceptan la teoría de los autores anteriormente citados por no considerarla válida desde un punto de vista empírico; y tampoco están de acuerdo con el enfoque clínico que enfatiza los efectos patológicos del shock cultural. Estos autores prefieren el enfoque de las habilidades sociales. Desde esta perspectiva, los extranjeros tienen problemas porque se encuentran en un ambiente extraño y no conocen las reglas sociales ni las convenciones. Gradualmente los individuos aprenderán a manejar sus encuentros sociales en forma competente.

Operario y Fiske (1999) definen la competencia cultural como “ la conducta individual adaptativa situada dentro de un amplio contexto socio-cultural “ (p 33).

.

1.4 . Relaciones Interculturales – Identidad social –identidad étnica

1.4.1 Identidad social

Entre los problemas inherentes al proceso de aculturación están las relaciones interculturales. Algunos de los investigadores que han analizado los factores que hacen posible la adaptación e integración en una nueva cultura han enfatizado la importancia

de las relaciones de amistad con nativos. Especialmente importante es para los inmigrantes la capacidad de establecer relaciones interculturales satisfactorias, lo es también, aunque quizás en menor medida porque su estancia suele ser temporal, para los profesionales expatriados, aunque algunos estudios demuestran que su satisfacción también está determinada por su nivel de relaciones interculturales. Entre los conceptos que se relacionan con el contacto intercultural está el de *identidad social*, y asociado a éste el de *etnicidad* o identidad étnica, constructos esenciales para comprender la diferencia que cada individuo establece entre el sí mismo y el otro, al mismo tiempo que constituye el punto de partida de las diferencias que separan a un grupo social de otro y, en mayor escala, a un grupo étnico y cultural de los demás. Páez et al., (2004) definen la identidad o auto-concepto en los términos siguientes :

“El auto-concepto es el conjunto de conocimientos y creencias que las personas tienen sobre sus características”..... . “Los atributos del auto-concepto derivados de la pertenencia a categorías y grupos sociales se denominan auto-concepto colectivo. Cuando uno se percibe como una persona con atributos únicos se hace saliente el auto-concepto o identidad personal” (p 126). Si bien la identidad y la etnicidad se construyen a lo largo de la vida, hay cambios circunstanciales y culturales que influyen en su redefinición. Ward, Bocner y Furnham (2001) analizan las variables intra-personales, interpersonales e intergrupales que afectan los cambios en la identidad social de inmigrantes y refugiados y expatriados. La base conceptual de la teoría de la identidad social se basa en lo que el individuo recibe y piensa acerca de sí mismo y de los otros, incluyendo cómo las personas procesan la información acerca de su propio grupo (endogrupo) y acerca de otros grupos. Las teorías de la identidad social tienen también mucha relación con los prejuicios (la percepción, creencias y actitudes de un grupo con respecto a otros grupos, y en cómo afecta a los miembros de un grupo a su propia autoestima. Durante el proceso de aculturación, que consiste en los cambios que se producen como resultado del contacto entre individuos de distintas culturas, cambios en las actitudes, valores y conductas, también se producen en la identidad cultural. Para estos autores el nivel más básico de la identidad étnica y cultural está en la auto-identificación del sí mismo como miembro de un grupo etno-cultural (por ejemplo, ser español, hombre, profesor). Esta identificación incluye un sentido de afirmación, de orgullo, de una evaluación positiva del propio grupo, de aceptación y práctica de sus valores, tradiciones y prácticas etno-culturales. La literatura sobre aculturación ha

incorporado estudios sobre actitudes, valores y conductas en relación a la identidad. En algunos estudios el término *identidad* ha sido usado para referirse al apego de algunos grupos a sus orígenes étnico-culturales. En otros, la identidad ha sido vista como un nivel de relación con la cultura subjetiva, la manera como los miembros de un grupo vive su entorno, incluyendo creencias, valores, normas, expectativas, roles, estereotipos, etc. (Triandis, 1994).

1.4.2 *Identidad social –identidad étnica*

Tajfel (1978) desarrolló un modelo de identidad social que ha sido seguido `por gran parte de los autores más relevantes de la psicología social, de cuya definición destaca que la identidad social es “el auto-concepto del individuo el cual deriva del conocimiento que tiene de ser miembro de un grupo social (o grupos) junto con los valores y significación emocional que tiene esta pertenencia” (p.63) . En la teoría de este autor hay tres características básicas en la identidad social:

- 1º es parte del auto-concepto;
- 2º requiere la conciencia de ser miembro de un grupo;
- 3º tiene una significación emocional y evaluativa.

Estas tres características son básicas para iniciar una comprensión de lo que puede unir y separar a individuos de distintos grupos sociales y étnico-culturales, especialmente la que se refiere a la significación emocional y evaluativa, ya que se tiene conciencia de que no es sólo un individuo que va a relacionarse con otro (s) individuo (s) sino que es él junto con las características propias de su grupo de origen, además de la percepción que él cree que tienen los miembros de un grupo distinto acerca del suyo. De la evaluación de las características de su grupo de pertenencia y de las creencias que tiene sobre la percepción de individuos acerca de aquel va a depender en gran medida la actitud que influirá en sus interacciones interculturales. Por ejemplo : la inseguridad y la tensión para acercarse a nativos si ha hecho una evaluación negativa de su grupo de pertenencia o tiene la percepción de una evaluación negativa de parte de los miembros de la sociedad receptora . Inseguridad que afectará a su comportamiento social con nativos, siendo incompetente o, en otros casos, marginándose de los nativos salvo para las relaciones funcionales, básicamente en el trabajo.

La teoría de la identidad social fue formulada originalmente para explicar las relaciones entre los grupos en general y el conflicto social en particular. Operario y Fiske (1999) la resumen en los siguientes postulados básicos :

- 1º la gente está motivada para mantener un auto-concepto positivo;
- 2º el auto-concepto deriva de un grupo de identificación extenso (añadido a la identidad personal ;
- 3º la gente establece una identidad social positiva al comparar su grupo de pertenencia con otros grupos.

Ward, Bochner y Furnham (2001), en su análisis de la teoría de Tajfel (1978), señalan que la identificación social se apoya en la categorización social y en la comparación social, es decir, en el reconocimiento de que existen varios endo-grupos y exo-grupos, que ellos pueden ser comparados, y que estas comparaciones favorables o desfavorables tienen consecuencias para la autoestima .“ (p.104). Estos autores encuentran que el hecho de que los individuos busquen establecer comparaciones favorecedoras de su grupo de pertenencia con otros grupos tiene características motivacionales, ya que a través del sentido de pertenencia buscan reafirmar su autoestima. Para Phinney (1991) la relación entre identidad cultural o étnica y autoestima sólo ocurre en los casos en que el individuo percibe conscientemente la etnicidad o cultura de origen como característica central de su identidad.

La teoría de la Identidad Social considera no sólo la tendencia de los grupos a manifestar atributos positivos del endo-grupo y los negativos al exo-grupo (estereotipos y atribuciones de comportamiento) sino también a las respuestas del endo-grupo cuando es devaluado: las estrategias que los individuos utilizan para mantener la autoestima cuando la identidad del grupo es desfavorable van desde intentar cambiar de endo-grupo (inmigrantes en USA, por ejemplo, a través de la movilidad social)), a redefinir los procesos cognitivos al compararse con otros grupos. Según Ward et al., (2001) la teoría de Tajfel (1978) es especialmente relevante en el estudio de inmigrantes y refugiados, ya que los componentes afectivos y cognitivos de la identidad social son más fuertemente percibidos en los grupos minoritarios. Las investigaciones muestran que los miembros de estos grupos pueden sentir la necesidad de identificarse

con los miembros de la mayoría privilegiada., hecho que no es de extrañar dado el bajo estatus que tienen los inmigrantes y refugiados en su gran mayoría. Esta teoría es utilizada también para analizar las atribuciones etnocéntricas y los estereotipos entre grupos.

Según Berry (2002) esta teoría es esencial para comprender las relaciones interculturales. Hay componentes cognitivos (conocimientos) y afectivos (evaluativos) que representan a un sentido de pertenencia a un grupo. Un postulado importante del modelo de Tajfel (1978) es que los individuos están motivados para lograr una identidad social positiva, o sea, a pensar positivamente de sí mismos antes que negativamente. Es por esta causa que la gente hace comparaciones con otros grupos sociales para lograr una identidad distinta y positiva. Si en la comparación el individuo encuentra que su identidad social es positiva, intenta mantener o extender su identidad social; si resulta negativa en la comparación con otros grupos, entonces el individuo intentará cambiar él mismo o la situación en la que se encuentra. Algunos de estos cambios tienden hacia el individualismo, porque la persona se aparta de su propio grupo, mientras que en el otro sentido la persona intenta generar cambios en su grupo de origen. Estas estrategias se observan también en el proceso de aculturación: mientras unos individuos se apartan del grupo dominante – estrategia de separación – llegando a la marginalización, en otros casos se elige la vía de la asimilación al grupo dominante. Otra estrategia, cuando en la comparación el propio grupo resulta disminuida, es la redefinición de la situación (por ejemplo, enfatizar la condición de indígena, sus derechos, sus costumbres y valores, etc.).

Myers , Lewis y Parker-Domínguez (2000) reportan que la ventaja inicial en salud física y mental de latinos y asiáticos de primera generación en USA se pierde durante las primeras fases de la aculturación principalmente por las presiones de conformidad del endogrupo, esta presión se refiere a las expectativas del grupo étnico de pertenencia, las que especifican qué es apropiado e inadecuado para el grupo. Esta presión es una fuente adicional de estrés para los inmigrantes que intentan una movilidad social ascendente.

De acuerdo con Berry (2002), el concepto de *identidad cultural* es muy importante para comprender las estrategias de aculturación. Este concepto se refiere al conjunto de

creencias, valores y actitudes que tiene el individuo acerca de sí mismo en relación al grupo cultural al que pertenece. Según este autor hay dos aspectos de la identidad cultural que pueden ser identificados : una dimensión corresponde a la conservación de la propia cultura y la otra a la implicación en otra cultura. Hay autores que han denominado a la primera dimensión *identidad étnica* y a la segunda *identidad cívica*. La primera es la identificación con el propio grupo etno-cultural y la segunda es la identificación con la sociedad dominante. Dependiendo del énfasis que tenga una u otra identidad en el individuo corresponderá la estrategia de aculturación utilizada : asimilación, separación, integración.

Ward, C , Bochner, S. y Furnham, A. (2001) hacen un análisis de las investigaciones que dan cuenta de las diferencias en la identidad asociada al contacto intercultural según el género y la edad (diferencias entre generaciones de inmigrantes). En general, los inmigrantes jóvenes aparecen más maleables que los mayores en el proceso de aculturación, tendiendo a aceptar las normas y valores de la sociedad receptora. Probablemente esto se deba a que los inmigrantes adolescentes, al estar en una etapa de formación de su identidad, pueden ser influenciados simultáneamente por sus pares y por su familia, hecho que a veces puede significar una situación de conflicto entre los valores, actitudes y conductas de su cultura de origen y los de la sociedad receptora. Esta disposición más abierta de los adolescentes a los nuevos valores y costumbres también es fuente de problemas con sus padres, quienes intentan que mantengan un comportamiento de acuerdo a los patrones de su cultura de origen. En los adultos, por el contrario, un fuerte sentido de identidad con la cultura de origen los hace más resistentes al cambio. Los estudios revelan que los cambios se hacen más visibles en la tercera generación, lo que se ha observado, por ejemplo, en los mexicanos en USA, un grupo en el que se manifiesta una declinación del apego a su identidad étnica original ya en la segunda generación. Sin embargo, otros estudios muestran que si bien la primera generación permanece aferrada a un anclaje cultural, la segunda se aproxima más a los valores y costumbres de la nueva cultura ; y ya en la tercera generación reaparece una reivindicación de las costumbres del origen étnico de la familia. (Esta reacción, después de dos generaciones, que puede parecer sorprendente siendo que ya en la segunda comienza a haber una identificación mayor con la cultura del país receptor, se puede observar no en España, donde la inmigración es un fenómeno relativamente reciente, sino en países como Alemania, Inglaterra y sobre todo en

Francia. Hay investigadores que postulan que en Francia, por ejemplo, jóvenes de segunda y tercera generación de origen islámico buscan identificarse con las raíces familiares (el uso del velo en las mujeres sería un símbolo de la identidad étnica) como una manera de autoafirmarse para protestar frente a la cultura dominante debido a la frustración de sus expectativas (pobreza, desempleo, marginación social. En cuanto a las diferencias por género con respecto a la identificación y aculturación Ward, Bochner y Furnham (2001) señalan las evidencias de estudios que muestran cómo las mujeres adultas están más aferradas que los hombres a su identidad étnico-cultural. La explicación que dan los autores a esta diferencia es que las mujeres han sido socializadas para una vida más sedentaria, para desempeñar roles tradicionalmente asociados a la mujer. Y que en el país de acogida las mujeres inmigrantes sufren de más aislamiento social porque o están desempleadas o carecen de las habilidades de comunicación interculturales debido a su mismo aislamiento.

Gardiner, Mutter y Kosmitzki (1998) proponen un modelo cuyo concepto de identidad cultural es definido como “la conciencia y apreciación que el individuo tiene de su herencia cultural así como la importancia afectiva que significa el ser miembro de una cultura en particular” (p 266). Para estos autores la identidad se construye sobre un background fuertemente influenciado por la socialización y la aceptación de las creencias familiares y sociales. Según ellos los conceptos de *actitud* y de *experiencia* están estrechamente ligados a la identidad cultural. Definen la actitud como “un modo de pensar, de sentir y de creer; es la manera de ver el mundo, a los demás y así mismo”(p.267). En este sentido, las personas que han desarrollado una conciencia y sensibilidad intercultural se caracterizan por una actitud abierta y bien dispuesta para explorar la diversidad de las culturas y para tener en cuenta las formas alternativas de comportamiento. “La experiencia se refiere a los eventos, acciones y circunstancias que caracterizan la vida de uno” (p 267). Está claro que los extranjeros que no se integran en la sociedad de residencia aunque trabajen en ella son mas bien espectadores de la diversidad cultural, ya que sus relaciones más profundas siguen estando, aunque a la distancia, en sus países de origen y buscan la interacción con sus compatriotas antes que con los nativos. De esta manera mantienen su identidad pero no se involucran con la realidad de los nativos. Los autores señalan que no todas las personas que llegan a residir en otra cultura tienen una experiencia intercultural trascendente, ya que muchos individuos siguen conservando sus hábitos, hablan sólo su propio idioma y se relacionan

socialmente con personas de origen similar; es decir, se adaptan relativamente a las circunstancias cotidianas y necesarias para la supervivencia, por ejemplo en el trabajo. Postulan que hay tres actitudes ante la experiencia intercultural: resistencia al cambio; tolerancia al cambio o a la diferencia y 3º aceptación del cambio. La resistencia al cambio se caracteriza por el etnocentrismo, por lo cual su propia cultura la ven como superior a las otras. Hay una gran consistencia entre sus actitudes, sentimientos y conductas que producen un estado de tensión o disconformidad. Todo lo cual origina un estancamiento de las ideas y una muralla defensiva que impiden mirar más allá del sí mismo y su circunstancia de origen, porque es más seguro y confortable. La actitud intermedia, la tolerancia a la diferencia, se refiere a la práctica social y a las regulaciones legales. Mientras las diferencias culturales son toleradas no existe un auténtico interés por cambiar las propias actitudes. La actitud más positiva es la tercera, porque significa una aceptación del cambio en forma activa, ya que el individuo comienza a pensar en forma crítica acerca de las distintas alternativas y actuando en consecuencia, teniendo como resultado un aprendizaje y una comprensión. Para que esto suceda es necesario que la persona esté dispuesta a dejar la comodidad de su entorno familiar y se atreva a arriesgarse haciendo cosas propias de la nueva cultura. Los autores explican las actitudes positivas para mejorar la efectividad en las relaciones interculturales, identificando tres conceptos a lo largo de un continuo:

dependencia, independencia e interdependencia. Se trata de un modelo cíclico de la formación de una nueva identidad cultural que puede aplicarse a personas que se mueven entre su cultura de origen-que puede ser colectivista o individualista – y una nueva cultura – colectivista o individualista-. La dependencia cultural es la apreciación y comprensión de la propia cultura, que se ha formado en su lugar de origen. La independencia cultural se origina a partir de la experiencia con culturas distintas a la de origen y se desarrolla fuera de su ambiente nativo. La interdependencia, que arranca de su cultura de origen para emprender nuevas experiencias aprender distintas maneras de mirar el mundo.

1.5. Biculturalismo - Integración

Gardiner, Mutter y Kosmitzki (1998), respaldados por otros estudios empíricos, concluyen que los individuos biculturales reafirman su identidad original, lo que les

provee de una base segura de identidad para explorar otras culturas. De hecho, .las investigaciones muestran que los individuos biculturales que están en contacto directo con grupos de otras culturas se ven a sí mismos más similares a su grupo nativo de origen que los individuos mono-culturales. Por el contrario, los biculturales no se ven a sí mismos más semejantes al exo-grupo. Páez et al., (2000) concluyen que las investigaciones sobre poblaciones de *latinos* en Estados Unidos demuestran que el biculturalismo puede predecir una buena autoestima y satisfacción subjetiva (bienestar psicológico). “Se ha planteado que el bilingüismo y la capacidad de cambiar de sintonía cultural (pasar de un código a otro) tienen efectos positivos. Si los sujetos tienen buena capacidad de controlar sus relaciones con la cultura dominante esto amortigua además los efectos negativos de la aculturación”. (p 31-32).

Según Marín (1994) los hispanos en USA tienden al biculturalismo, ya que no sólo se sienten cómodos en la interacción con los nativos sino que valoran las características centrales de ambas culturas. Hablan inglés y español pero también valoran tanto el individualismo como el colectivismo, al mismo tiempo que mantienen muchas de sus tradiciones culturales de origen.

1.6. Auto-concepto y Autoestima

Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S. y Zubietta, E. (2004) definen la autoestima como “ la actitud de la persona respecto a ella misma, constituyendo el componente evaluativo del auto-concepto (valoración global que una persona realiza sobre sí). La autoestima personal se constituye por los sentimientos de respeto y de valor que una persona siente sobre ella misma. La autoestima colectiva se refiere a la actitud del individuo sobre las categorías y grupos sociales a los que pertenece”. (p 127).

Si extrapolamos la definición de autoestima personal de estos autores a la autoestima colectiva podríamos definir esta última de la siguiente manera : “la autoestima colectiva (o cultural) constituye el componente evaluativo de su identidad social y étnica, y al mismo tiempo es la valoración que el individuo tiene de su grupo de pertenencia”.

Según Argyle (1967) existe una necesidad de autoestima, ya que las personas buscan la aprobación de los demás porque ésta resulta gratificante: “La auto-evaluación se basa principalmente en las reacciones de los otros y en la comparación con sus acciones. Existe una gran evidencia de que las personas buscan una aprobación y que ésta resulta gratificante, así como de que generalmente evitan a quienes no les proporcionan tales respuestas aprobatorias” (p.34)

Zanden, J.W. (1986) dice que “...la concepción que un individuo tiene de sí mismo es forjada, dirigida y modelada en el curso de su interacción social con los demás y con el mundo que le rodea. A su vez, esa concepción de sí mismo gravita en su comportamiento posterior”. (p 193). Este autor cita hallazgos empíricos que demuestran que en la formación del auto-concepto es más importante lo que el individuo *percibe* en las evaluaciones de los demás que las evaluaciones que realmente hacen los otros de sí mismo.

Bandura (1986) define el *auto-concepto negativo*” como una tendencia a devaluarse a uno mismo, y el auto-concepto positivo como la tendencia según la cual el individuo suele juzgarse a sí mismo en forma favorable” (p 380). Según este autor la autoestima se origina en evaluaciones sobre la competencia personal en determinados aspectos o en atributos que culturalmente tienen un valor positivo o negativo. Farnham, S. (1999) afirma que la gente tiende a estar a favor de su endogrupo cuando éste está mínimamente definido . Este y otros autores señalan que el prejuicio se origina en el impulso de lograr una imagen de sí mismo positiva a través de una identidad social.

1.7. Atribución, estereotipos y prejuicio

Farnham, S. (1999), como los autores anteriormente citados, también concluye que la gente tiende a estar a favor o ser parcial con respecto a su grupo sociocultural o étnico de pertenencia siempre que este grupo esté definido aunque sea en forma mínima. Y que este prejuicio se origina en el impulso de lograr una imagen de sí positiva a través de una identidad social positiva, dirigiendo su conducta a favorecer a su grupo de pertenencia y a descalificar al exo-grupo. Los estudios demuestran que una evaluación positiva de sí mismo (auto-concepto) y de autoestima tiene una correlación con la evaluación de la identidad social o autoestima colectiva. En lo que parece no haber

suficiente evidencia empírica es en la actitud y comportamiento del individuo cuando compara su grupo de pertenencia con otros y el suyo resulta desfavorecido. Algunos investigadores señalan que en estos casos la persona intenta abandonar su endo-grupo (generalmente a través de la movilidad social), o intenta cambiarlo. Al analizar este fenómeno en relación con la autoestima Páez et al, (2004) encuentran las siguientes explicaciones al hecho de que no haya una autoestima muy baja en los grupos sociales más desfavorecidos – individuos de bajo estatus y con estereotipos negativos -(se ha encontrado que grupos de negros tienen mayor autoestima que grupos de blancos en Estados Unidos) :

1º El distanciamiento psicológico del grupo de pertenencia : las personas pertenecientes a grupos desfavorecidos, de bajo estatus o de minorías discriminadas no suelen reconocer que han sufrido discriminación o prejuicio ; y no se ha encontrado una fuerte relación entre la autoestima y la estima grupal en el caso de los negros en Estados Unidos.

2º Las comparaciones intra-grupales versus intergrupales: los individuos de grupos desfavorecidos en vez de compararse con grupos de mayor estatus lo hacen con personas de su mismo grupo.

3º Atribución de la deficiencia en el rendimiento al prejuicio contra su grupo.

4º A la selección de características más positivas del propio grupo en comparación con el exogrupo.

En investigaciones realizadas por la autora (Olivos, 1998) con residentes latinoamericanos en Madrid se ha encontrado un énfasis en las características positivas del propio grupo que serían comunes a los latinoamericanos e inferiores en los nativos españoles : en la calidad de las relaciones interpersonales. Las cualidades que consideran propias de su grupo en realidad corresponden a los valores de las culturas colectivistas : el ser buen amigo, la solidaridad y la lealtad, el preferir “estar con los amigos” antes que otras actividades más individualistas (aquí se considera el uso del tiempo y del espacio como indicadores). Los latinoamericanos serían más cálidos, empáticos y capaces de establecer relaciones profundas y estables. En comparación, los españoles serían superficiales y más individualistas.

La tendencia del individuo a atribuir cualidades más positivas a su grupo social, cultural o étnico y a descalificar al exo-grupo, como demuestran los autores citados más arriba, puede ser el origen del estereotipo y del prejuicio, tanto positivos como negativos. Allport (1954) define el prejuicio como una actitud hostil hacia una persona que pertenece del cual presupone que tiene características negativas. Uno de los factores causantes del estrés de aculturación es el prejuicio a partir de estereotipos negativos, y que generalmente sufren en mayor o menor medida los inmigrantes económicos provenientes de países en desarrollo .

Estudios de Kim et al., (1997) observan algunos de estos factores en coreanos en Seul y en Tokio y su percepción de los japoneses. El contacto directo demuestra ser importante, pero sus efectos son moderados por habilidades sociales y habilidades lingüísticas. Estos expatriados percibieron características positivas de los japoneses y hubo mucho menos estereotipos negativos. De lo que se concluye que las percepciones positivas están asociadas a una afectiva participación en la cultura. Las percepciones negativas están asociadas con experiencias desagradables, incluyendo percepción de discriminación. Ward et al., (2000) plantean que mientras la identidad social puede facilitar un sentido de pertenencia y contribuir a una auto-percepción y autoestima positiva, las consecuencias negativas pueden ser el rechazo de parte del grupo etno-cultural dominante hacia una comunidad de inmigrantes. Por otra parte la discriminación percibida ha sido asociada con poca voluntad para identificarse con la cultura nativa. Los autores citan otros estudios que muestran que la discriminación percibida tiene efectos negativos tales como aumento del estrés, conflicto de identidad , depresión y deficiencia en habilidades sociales. Sin embargo, estos efectos son moderados por otros factores. Por ejemplo, una investigación sobre estudiantes internacionales en Australia muestra que aquellos que creen que su grupo cultural es poco apreciado por los nativos se adaptan mejor cuando la frontera intercultural entre ellos y los nativos es percibida como más permeable. Estos mismos autores encuentran estudios que dan cuenta de cómo varía la percepción de discriminación entre los grupos y los individuos. Por ejemplo, que siete de cada diez adolescentes inmigrantes de segunda generación en Francia dicen sentirse muy afectados por prejuicio y discriminación. Las niñas perciben más discriminación que los niños, u los árabes perciben mayor discriminación que los portugueses y españoles. Mientras que las diferencias culturales están asociadas con tales percepciones, los grupos de inmigrantes

que son lingüísticamente, étnica y culturalmente similares a la mayoría de los miembros de la cultura nativa pueden sentirse en desventaja socialmente. También se observa que a nivel individual existen diferencias: hay miembros de un grupo en desventaja con respecto al grupo nativo que ve discriminación dirigida a otros miembros de su propio grupo y no hacia sí mismo. Algunos autores citados por Ward et al., (ob.cit, atribuyen este fenómeno a que obedece a la necesidad de preservar la autoestima y el bienestar, lo mismo sucede con que a veces se exagere la discriminación hacia el grupo étnico de pertenencia.

1.8. Contacto Social

Para Ward et al., (2001) las estrategias utilizadas por los grupos étnicos en el país receptor son básicamente dos : la *individualista* y la *colectivista*. Citan estudios de Moghadam et al., (1988) sobre minorías en Canadá, encontrando las siguientes *respuestas de aculturación*: una es la alternativa individualista, que consiste en que el individuo intenta conseguir una movilidad social ascendente, personal, conservando su cultura de origen; y la otra respuesta es la colectivista : los inmigrantes – en este caso iraníes de clase media de origen -buscan el apoyo social de los colectivos de etnias afines que llevan largo tiempo en el país, incluyendo a las organizaciones culturales que les ayudan para su inserción social. Es interesante señalar que creen firmemente en la justicia del sistema canadiense. Los autores citados observaron que otras minorías – haitianos e hindúes- reportan mayor percepción de discriminación y muestran una gran preferencia por la estrategia colectivista . Un estudio citado por lo autores muestra la diferencia en cuanto a racismo y discriminación entre grupos étnicos, también en Canadá : chinos, negros caribeños, italianos y griegos. Los investigadores concluyen que la identidad social es más problemática para los caribeños y para los chinos que para los griegos e italianos debido a que: ° los europeos son más familiares en Canadá ya que los inmigrantes provenientes de Asia y del Caribe son una minoría; 2° las políticas de inmigración discriminan a los negros y a los asiáticos; y 3° las personas de color son vistas menos favorablemente que los blancos en Canadá. En este caso las etnias en desventaja social eligieron las estrategias colectivistas : búsqueda de apoyo social dentro de sus correspondientes comunidades étnicas.

Se trata de conocer cuáles son las variables que determinan un contacto social satisfactorio entre nativos y extranjeros residentes. Ward, Furnham y Bochner (2001) analizan el contacto intercultural dentro del marco de la teoría de la Identidad Social y específicamente a partir de las atribuciones y de los estereotipos. Esta teoría ha demostrado que la gente tiende a explicar la conducta de los miembros de su endo-grupo en forma favorable. El favoritismo con respecto al endo-grupo se encuentra en los estereotipos intergrupales. Los estereotipos negativos con respecto al exo-grupo tienen una significativa implicación en el prejuicio y la discriminación en las sociedades de acogida de inmigrantes. Los autores citan estudios que identifican estos estereotipos como una de las amenazas básicas, junto con las amenazas realistas y simbólicas de la ansiedad entre los grupos que llevan al prejuicio. Sus postulados se confirman en sus estudios sobre actitudes de prejuicio hacia los inmigrantes marroquíes en España, inmigrantes rusos en Israel e inmigrantes mexicanos en Estados Unidos. Aunque existe una predisposición general en los estereotipos y atribuciones hay teorías de la psicología social que postulan que existen estrategias para reducir el favoritismo del endo-grupo y mejorar las percepciones y relaciones entre los grupos, principalmente a través de un aumento del contacto entre los grupos, aunque bajo ciertas condiciones. Hay evidencias de que la influencia del contacto sobre el estereotipo; su influencia está determinada por variables personales, sociales y situacionales. Citan las conclusiones de otros estudios que demuestran que el contacto puede contribuir al conocimiento y comprensión entre los grupos, pero siempre que existan las siguientes condiciones: igualdad de estatus, tener intereses u objetivos comunes, contacto estrecho (amistad), mejor que sea casual o natural y que haya un clima social que apoye el contacto intergrupar.

Una de las mayores dificultades del grupo experimental con el que trabajó esta investigadora en Madrid, grupo compuesto por inmigrantes latinoamericanos, fue lograr las condiciones que favorezcan un contacto estrecho con los nativos: los únicos que lo consiguieron en un período inferior al año de residencia fueron los que ingresaron a la universidad para hacer estudios de post grado y tercer ciclo. En ese entorno tuvieron las condiciones que señalan los autores más arriba citados: estatus semejante -estaban en contacto continuo con pares en nivel de estudio, intereses comunes, frecuencia en el contacto y un clima social adecuado. Pero la gran mayoría había experimentado una movilidad social descendente debido a lo difícil que es que puedan tener un contacto natural y continuo con pares al menos desde el punto de vista

del nivel de formación, todo ello debido a que la mayoría se ganaba la vida en trabajos no cualificados.

1.9. Problemas más frecuentes en la experiencia intercultural

1.9.1 Incidentes críticos

Cushner y Landis (1996) presentan 100 incidentes críticos que tratan de 18 temas relacionados con la experiencia que deberán afrontar individuos que residirán, por su trabajo, en una nueva cultura. Los temas son los siguientes :

- Experiencias personales que comprometen las emociones :

1.-Ansiedad por encontrarse con demandas no familiares; frustración por disconformidad con las expectativas; ansiedad por no saber si el comportamiento es adecuado.

2.- Sentimientos de falta de pertenencia o desarraigo.

3.- Ambigüedad : tendrán que desarrollar una tolerancia a la ambigüedad, ya que los mensajes recibidos no son claros.

4.- Confrontación con los propios prejuicios: las personas pueden descubrir, al entrar en contacto con otra cultura que tenía determinadas creencias acerca de otros grupos culturales.

5.-Pertenencia : la necesidad de pertenecer a un grupo, a un lugar es común a todos los seres humanos. En una nueva cultura el individuo puede sentirse ajeno, extraño.

- Conocimiento de áreas que la gente adquiere como resultado de haber sido socializado en una cultura determinada :

6.- Comunicación y uso del lenguaje: las diferencias en el uso del lenguaje, a veces tener que aprender una nueva lengua constituyen uno de los mayores problemas.

7.-Roles : Las personas generalmente aceptan un set de conductas en relación con los roles que han de adoptar. Existen grandes diferencias con respecto al desempeño de roles y en cómo esos roles se establecen en diferentes grupos sociales.

8.- Individualismo versus colectivismo: Las personas dedican un tiempo a sus propios intereses y otro tiempo a los intereses del grupo a que pertenece. El énfasis en la orientación sobre el grupo o sobre el individuo varía de cultura a cultura, lo que puede ser un impacto para el individuo cuando quiera relacionarse con sus pares en el nuevo país de residencia.

9.- Rituales versus supersticiones: Todas las culturas tienen sus rituales que ayudan a la gente a satisfacer sus necesidades, pero estos mismos rituales pueden ser considerados como supersticiones en culturas distintas.

10.- Jerarquías sociales : La gente a menudo hace distinciones basadas en numerosas señales de alto o bajo estatus y clase social. Estas distinciones varían entre distintas culturas.

11.- Valores : Las experiencias de la gente en asuntos como la religión, la economía, la política, la estética y las relaciones interpersonales llegan a ser internalizadas. Llegar a comprender puntos de vista posiblemente diferentes es importante en las relaciones interculturales.

12.-Trabajo: Diferencias en la cantidad de tiempo que la gente dedica al trabajo y a las relaciones interpersonales, quién y cómo tiene el control y toma las decisiones son importantes diferencias en la comprensión intercultural.

13.- Orientación en el espacio y en el tiempo: La cultura determina la orientación de la gente hacia el tiempo y el valor que le concede a su uso. El espacio también se usa en forma diferente. Por ejemplo, en los países más industrializados de Europa del Norte la vida social está marcada en tiempos muy determinados, lo que no sucede en las culturas

y grupos sociales colectivistas , por ejemplo en Latinoamérica. Lo mismo sucede con el uso del espacio: en las culturas más individualistas se valora mucho más la intimidad de determinados espacios, la privacidad que en las culturas y grupos sociales colectivistas.

Diferencias en el aprendizaje de procesamiento de la información.-

14.-Categorización: porque las personas no pueden atender a toda la información que perciben, guardan fragmentos de información en grupos similares y responden según la categoría de la información. Diferentes culturas pueden incluir idénticas clases de información dentro de distintas categorías, lo que puede llevar a confusión durante la interacción intercultural.

15.- Diferenciación : Según la cultura, las personas hacen finas distinciones entre elementos en categorías, y estas distinciones pueden ser de gran importancia para ellas.

16.- Exo-grupo y endo-grupo : La gente en todas partes clasifica a las personas dentro de un endo-grupo – aquellas con las que tienen una relación más cercana – y en un exo-grupo, con el que hay una distancia. Cuando el individuo empieza a vivir en otra cultura deberá ser capaz de reconocer que a menudo será considerado un miembro del exo-grupo.

17.- Estilos de aprendizaje : puede variar de cultura en cultura.

18.-Atribución : La gente observa la conducta de los demás y juzga las causas de esa conducta. Es lo que se llama “atribuciones”. Una efectiva interacción intercultural es facilitada cuando la persona puede hacer atribuciones adecuadas acerca de la conducta de los otros.

1.9.2 Dimensiones específicas de las diferencias interculturales.-

Según Brislin (1990) hay dos dimensiones específicas en cuanto a las diferencias culturales que son esenciales :

1º *Masculinidad feminidad* :Hay culturas en las que se enfatiza mucho más que en otras la diferencia entre hombre y mujer. En sus investigaciones encuentra similitudes entre la conducta propia de las culturas individualistas y el comportamiento masculino; y semejanzas entre las culturas colectivistas y la conducta femenina. Hofstede (1980) identificó las diferencias masculinidad-feminidad en relación a los objetivos en el trabajo, resultando, por ejemplo, que Japón es una cultura masculina y Suecia es femenina. Las culturas masculinas enfatizan el hacerse a través del trabajo, el éxito, el progreso. Las culturas femeninas valorizan la calidad de vida, las buenas relaciones interpersonales y la preocupación por los demás. Las implicaciones prácticas de estas diferencias es que las personas de culturas masculinas pueden ver a los individuos de culturas femeninas con cierto desprecio por no ser suficientemente “duros”, y los de culturas femeninas sienten desdén por los de las culturas masculinas por ser “blandos”.

2º - *Control emocional versus expresividad emocional* :

Hay culturas donde se espera que la gente controle la expresión de sus emociones, ya sean agradables o desagradables, como Japón. Y hay culturas donde no se espera este control, y la gente expresa sus sentimientos abiertamente, sobre todo si son agradables, como ocurre en el sur de Europa, África y en América Central. El autocontrol es un valor en algunas culturas, y el control emocional es una expresión de ese valor, lo que es característico en países del norte de Europa, por ejemplo.

1.10. Socialización y Valores.-

Tal como sucede en el natural proceso de socialización que todos los seres humanos viven en su propia cultura, y que consiste es un aprendizaje paulatino de las normas, valores, costumbres, hábitos, creencias, etc propios del grupo socio-cultural a que pertenece, el individuo que va a residir en una segunda cultura tendrá que pasar por un proceso análogo de socialización, con la diferencia de que tendrá que optar, en algún momento del proceso, por aprender unos nuevos códigos de comportamiento ya sea preservando su identidad de origen o asimilando la nueva cultura de tal manera, que, al menos en la conducta visible abandona su propia cultura. En la revisión de la definición de distintos autores se puede concluir que la socialización es un proceso por

el cual un individuo llega a ser miembro de una cultura particular y adopta sus valores, creencias y conductas en función de esa cultura. Una de las primeras conclusiones que tenemos después de revisar la literatura sobre psicología transcultural es que el sistema de valores es un elemento fundamental que diferencia a una cultura de otra y a que también diferencia a las sub-culturas que coexisten en un mismo país .

Liberman (2000) en su análisis de las diferentes posturas de la investigación intercultural distingue dos posiciones que se manifiestan en dos puntos de vista:

1º Que la conducta entre diferentes civilizaciones, culturas y sociedades *no puede ser comparada*, y que el único camino para estudiar las culturas es desde dentro, usando los parámetros que son coherentes sólo desde el punto de vista de cada sistema particular.

2º La postura intercultural plantea que las *sociedades son básicamente comparables*, para lo cual es necesario identificar ciertos comunes denominadores. Estas dos posiciones han sido representadas en el modelo formulado por Pike (1966) : *Emic – Etic* . La perspectiva emic es la conducta comprendida al interior del sistema; la perspectiva etic plantea la posibilidad de estudiar la conducta desde fuera del sistema. El punto de vista Etic investiga las similitudes y diferencias entre culturas y sociedades, estudiando los fenómenos sociales y culturales en términos universales, usando variables y dimensiones comunes. En cambio, con el enfoque etic se trata de comprender la cultura en escenarios naturales, ya sea a través de entrevistas o por medio de observación participante. Este autor distingue, además, categorías o criterios de variables en los estudios transnacionales :

1º variables cognitivas : valores, creencias, actitudes.

2º variables pragmáticas : hábitos, costumbres, conductas.

Liberman (2000) concluye que “un importante número de estudios internacionales están focalizados en las variables cognitivas, y que éstas enfatizan los valores. La premisa de estos estudios es que lo valorado socialmente en diferentes culturas influencia la motivación, la satisfacción y especialmente las prácticas”. (p 22).

Hofstede (1980) afirma que los valores son “una clara tendencia a preferir ciertos estados de cosas sobre otros” (p 19) . Para este autor los valores aparecen relativamente estables en los individuos y sociedades, corresponden a los rasgos de personalidad y características culturales. Hofstede (1991) elaboró un modelo de cuatro dimensiones que engloban el orden de los principales valores de las distintas culturas y naciones, El autor hizo una investigación transcultural en el que utilizó un cuestionario aplicado a empleados de IBM en distintos países. Las dimensiones son las siguientes:

1º *Distancia del poder* : se refiere al estilo de relación con las figuras de autoridad. Hofstede y otros investigadores han comprobado que hay países donde el orden en función de la jerarquía es mayor, por ejemplo, tiende a ser menor en los países más desarrollados de Occidente y aumenta en naciones de menor desarrollo de África, Asia, de América Central y de América del Sur.

2º *Individualismo - Colectivismo* : hay culturas y sub-culturas dentro de los países que tienden a privilegiar los intereses del individuo antes que los del grupo: por ejemplo, en los países más desarrollados de Occidente; y en muchos países de América Central y del Sur, los campesinos y personas de origen obrero , la baja clases media son más colectivistas-anteponen los intereses del grupo antes que los del individuo-, aunque la pequeña burguesía tiende a ser más individualista.

3º *Masculinidad- Femenidad* : es la tendencia a enfatizar conductas más estereotipadas de acuerdo al género : hay países que valoran más las conductas de búsqueda del éxito y la competitividad, las culturas femeninas en cambio dan más valor a la cooperación.

4º *Evitación de la Incertidumbre* : es la tendencia a evitar las situaciones ambiguas. Hay países que buscan la seguridad evitando los riesgos, que perciben como amenazantes.

Hofstede (1980) estableció estos factores en base a las respuestas de un cuestionario aplicado a 117.000 empleados de IBM en 66 países. El autor definió el individualismo como la independencia emocional de los individuos con respecto a los grupos y organizaciones. Y contrasta a las sociedades individualistas con las colectivistas, en las cuales los individuos pertenecen a familias extensas que forman parte de sistemas de parentesco muy amplios que los protege a cambio de su lealtad y sentido de pertenencia.

En su investigación sobre estos constructos, Hui y Triandis (1986) concluyeron que el colectivismo implica la subordinación de las necesidades individuales a las colectivas. El colectivismo es un síndrome de sentimientos, emociones, creencias, pensamientos, actitudes y estilos de comportamiento concernientes a las relaciones interpersonales. Los investigadores llegaron a la conclusión de que el individualismo y el colectivismo son constructos universales que pueden ser utilizados para comprender las diferencias entre las culturas.

Para Páez, D. y Zubieta, E. (2004) los valores “en cuanto normas sociales, se aplican en todas las áreas. Por ejemplo, en el dominio de la familia, una cultura que legitima las diferencias de estatus se reflejará en el alto grado en que los adultos controlan y castigan a los niños. El funcionamiento familiar también dependerá de la masculinidad cultural: una cultura masculina subrayará las diferencias de rol entre padres y madres. Igualmente la importancia de la lealtad familiar y del carácter más o menos extenso de la familia dependerá del grado de colectivismo de una cultura. Por otro lado, las normas sociales se refieren a la relación dentro de los endo-grupos importantes. Inglaterra aparece como una cultura de baja distancia jerárquica, aunque al mismo tiempo es una sociedad en la que las diferencias de clases son importantes. Algo similar se puede decir sobre Alemania y Austria. En todos estos casos la norma de poca diferencia entre “jefes” y “subordinados” se da dentro del mismo grupo social, aunque haya fuertes diferencias jerárquicas entre clases sociales”. (p 33).

1.11. El modelo de Valores Motivacionales de Schwartz

Schwartz (1992, 1994), presenta un modelo de valores que propone como estable y común a todas las culturas, los cuales se derivan de principios universales y básicos que están asociados a necesidades tanto individuales como grupales, y cuya función es ordenar la vida en sociedad. Estos valores tienen una base común en principios religiosos y filosóficos transculturales, que son esenciales para la supervivencia humana. La característica central de este modelo que los valores actúan como metas de conducta, es decir, son motivacionales, ya que su función es dirigir el comportamiento hacia un objetivo. Los 10 tipos de valores motivacionales son los siguientes:

Poder : búsqueda de dominio, posición y prestigio social.

Logro: buscar metas de éxito demostrando competencia según estándares de excelencia.

Hedonismo : placer y gratificación disfrutando de la vida

Estimulación: búsqueda de la aventura, lo riesgoso, lo nuevo.

Auto-dirección: independencia tanto en el pensamiento como en la acción.

Universalismo: aprecio, tolerancia y protección de la humanidad y de la naturaleza.

Benevolencia : preocupación por el bienestar de la gente con la que se está en contacto: ser responsable, leal, etc.

Tradicición : respeto y aceptación de las normas, costumbres y creencias de la propia subcultura y cultura a la que se pertenece.

Conformidad: limitación de las acciones e impulsos que pueden dañar a otros y que violan las expectativas y normas de la sociedad. Esto incluye la conducta en la interacción con personas cercanas, especialmente con la familia.

Seguridad: búsqueda de la estabilidad en la sociedad, en las relaciones interpersonales y en la familia.

Este sistema de valores está organizado en las siguientes dimensiones bipolares:

1º *Abiertos al cambio* versus *conservadurismo*.

Conservadurismo versus autonomía : se refiere a las relaciones entre individuos y grupos. El conservadurismo incluye los valores que son importantes en culturas *colectivistas*, mientras que la autonomía describe los valores en individuos que son vistos como autónomos y se refieren a culturas *individualistas*. Conservadurismo implica seguridad, conformidad y tradición. El individualismo significa estar abierto al cambio, motivación de logro y desarrollo personal

2º *Poder versus Armonía* : En las sociedades de alto poder los individuos quieren controlar y cambiar el mundo para conseguir los propósitos individuales o grupales; en cambio, en las culturas de alta armonía los individuos quieren preservar el orden natural y social.

3º *Jerarquía* versus *Igualitarismo*: trata de los principios que confirman la responsabilidad de la conducta social. En las culturas de alta jerarquía los individuos necesitan las reglas del sistema y hay mayor distancia con los sujetos que tienen poder

(económico, laboral, social); mientras que en las culturas de alto igualitarismo está la creencia de que los individuos podrían ser iguales y que tienen intereses comunes básicos.

1.12. Diferencias que se perciben entre las culturas

Triandis (1984) desarrolló un modelo basado en los incidentes críticos básicos que experimentan los individuos en su experiencia intercultural, y que corresponden a dimensiones por diferencias culturales. Las diferencias que se perciben las incluye en las dimensiones siguientes :

1º *Endo-grupo versus exo-grupo* (dentro y fuera del grupo) : empieza la comparación crítica entre dos culturas. Por ejemplo, en los países *latinos* existe un sistema in-group (endo-grupo) ampliado: está el “compadrazgo” y hay una serie de rituales relativos a la familia. Son culturas donde existe el sistema de *familia extensa*. El énfasis está en la unión familiar como soporte social y financiero para el individuo. En las culturas de “bajo familismo” la relación más importante es la esposa (y los hijos); el in-group es definido como una díada. Frente al sistema de familia nuclear fundado en la díada, la familia extensa incluye lazos estrechos por parentesco político y de sangre de varias generaciones.

2º *Las diferencias por sexo* : En general, en las culturas mediterráneas (griega, italiana, portuguesa, española hasta poco más de dos décadas) y en las culturas latinoamericanas las diferencias de roles por género son grandes. Algunos trabajos son desempeñados exclusivamente por hombres y otros por mujeres. Además, existe el “marianismo” y “machismo”, conceptos que serán desarrollados más adelante.

3º *Diferenciación por edad* : En algunas culturas hay un respeto sólo por la edad, aunque no esté acompañado de méritos.

4º El autor también encuentra dos tendencias principales en las estrategias de procesamiento de la información: *ideologismo* versus *pragmatismo*; y *asociativo* versus *abstractivo*. En algunas culturas la comunicación es por asociación, mientras que en otras la abstracción de las ideas es esencial para el diálogo. El estilo asociativo usa el

Con respecto a las diferencias interculturales en las *estructuras cognitivas*, Triandis (1984) encuentra diez áreas :

- 1º creencias acerca de la naturaleza humana,
- 2º preferencias por la subyugación, poder sobre la naturaleza o armonía;
- 3º orientación hacia el pasado, el presente o el futuro;
- 4º énfasis en el ser o en el hacer; en el hacerse (ser en transformación)
- 5º énfasis en el colectivismo versus individualismo.

3.- *La naturaleza humana* como transformable por medio de la educación.

5.- *Orientación en el tiempo:* hacia el pasado, presente o futuro. En las culturas asociativas, por ejemplo para los latinos, el tiempo usado en las relaciones interpersonales es más importante que “hacer cosas”, especialmente si se trata del endogrupo, y porque tales interacciones no están prescritas en secuencias de tiempo, como sucede con los norteamericanos o los europeos del Norte.

7-. *Distancia con el poder* : (Hofstede, 1980). En los países con mucha distancia del poder los rangos tienen sus privilegios; en los países con baja distancia del poder hay poca diferenciación por rangos. En estados Unidos hay una distancia intermedia,

mientras que en los países escandinavos y en Austria hay poca distancia; en Latinoamérica hay mucha distancia con el poder. Triandis ejemplifica esto con el uso del *tu* y el *usted*. Sin embargo, la autora quiere hacer notar que los franceses usan también el *tú* y el *usted* para marcar distancia e intimidad. Y los franceses son una cultura más individualista que colectivista, en la que hay una distancia intermedia con el poder.

8.- *Evitación versus tolerancia a la ambigüedad* (Hofstede, 1980). En países donde hay experiencias de conflictos e inestabilidad política hay una tendencia a evitar la ansiedad que produce la incertidumbre.

9.- *Individualismo versus colectivismo* : referidos a la independencia y a la dependencia del grupo.

10. *Conducta* : Triandis (1984) encuentra tres grandes diferencias percibidas:

1.- *Asociación versus disociación*: es el grado en que las personas tienden a apoyarse entre sí y ser útiles a los demás, siendo mayor este grado en las culturas asociativas, y está correlacionado con la dimensión del valor de la conducta humana como buena o mala.

2.- *Superordenación versus subordinación*: correlacionado con la dimensión del valor distancia con el poder.

3.- *Intimidad versus formalidad* : Relacionado con el contacto personal y con la expresión de emociones. Las culturas mediterráneas y los latinos tienden a ser más expresivos (ira,dolor, alegría, entusiasmo) y a tocarse más que los europeos del Norte y que los japoneses, por ejemplo.

1.13. Individualismo y colectivismo

Triandis (1995) analiza los constructos *individualismo* y *colectivismo* y el modelo de valores culturales propuesto por Schwartz (1990, 1992). Este último ha definido los valores como estructuras de creencias acerca de objetivos que guían la conducta a través

de las situaciones sociales. Acerca del constructo individualismo versus colectivismo, basado en el contraste entre las necesidades del individuo y las del grupo, los autores señalan que recientes investigaciones muestran que la cohesión y la interdependencia de la familia son las mayores dimensiones del colectivismo; y que en el proceso del colectivismo se enfatiza el grupo referencial como fuente de valor personal y de autoestima para el individuo. El autor cita la teoría de la identidad social de Tajfel (1981, que postula que los individuos tienden a considerar sus endo-grupos superiores a los exo-grupos porque están motivados por una necesidad de alta autoestima. Contrasta las sociedades colectivistas (Corea, Japón, China) con Estados Unidos, donde se enfatizan el talento y el logro personal. Triandis propone un modelo de valores comunes en las culturas basado en el modelo propuesto por Schwartz , completándolo con valores que se derivan del colectivismo versus individualismo. En la dimensión “colectivismo” la seguridad es definida por valores como “estabilidad familiar”, “reciprocidad en los favores” y “sentido de pertenencia”. En la dimensión “conformidad” están el honor familiar, la cortesía, la amabilidad y la obediencia. Para Van Uchelen (2000) el individualismo versus colectivismo representan el contraste entre un set de valores, normas, deberes y derechos que varían entre las culturas y que se expresan en la conducta social. El individualismo está asociado a la independencia , la autonomía y a la competición con los otros; el colectivismo incluye la cooperación, los lazos emocionales, la consideración de los demás, incluyendo las opiniones y la atención a la familia.

1.14. Estrés Intercultural y Causas de Inadaptación

Sodowsky (2000) señala que a raíz de los cambios raciales y étnicos que vive la sociedad de USA han llamado la atención de los investigadores sociales los fenómenos asociados a la aculturación de las minorías étnicas. Según este autor el problema debe abordarse desde cuatro ejes :

- a) experiencias de discriminación y racismo;
- b) relaciones interpersonales con la cultura dominante;
- c) conservación del bagaje cultural o étnico;
- d) estrés como resultado de estas experiencias.

Para Sodowsky et al., (1991) el estrés de aculturación es una experiencia que ocurre en forma más acentuada generalmente en durante la primera generación de inmigrantes. En la segunda y tercera generación de minorías étnicas nacidas en USA el estrés de aculturación se origina en el conflicto que ocurre debido a una socialización bicultural. Hay una gran disparidad, por ejemplo, entre la cultura asiática y la cultura blanca dominante, especialmente con respecto a valores y creencias. La cultura asiática tiene especial énfasis en las relaciones familiares. Las culturas transmiten a través de distintos medios las actitudes, estilos de comunicación, creencias y hábitos de conducta asociados a un sistema de valores propio. Berry, (1993), con respecto al modelo de transmisión cultural distingue tres vías por medio de las cuales es transmitida la cultura:

- a) transmisión vertical a través de la enseñanza directa e influencia de la familia;
- b) transmisión horizontal a través de la interacción con los pares;
- c) Transmisión a través de las interacciones con adultos e instituciones de la comunidad.

.Ward et al., (1996) concluyen que los eventos estresantes ejercen un efecto directo en reacciones depresivas e indirecto en la autoestima, siendo moderados por los recursos psicológicos, por la autoestima y por el apoyo social. Las investigaciones de estos y otros autores durante las últimas décadas, principalmente, demuestran cómo el cambio cultural en sí mismo constituye un evento estresor, sin embargo, no tiene la misma intensidad para todos los individuos, ya que por una parte influyen los elementos circunstanciales y, por otra, tal como señalan los autores, en gran parte el estrés será más o menos dañino para la salud emocional dependiendo de características psicológicas individuales además del apoyo social.

El estrés de aculturación, si se hace crónico, puede generar depresión, ansiedad y trastornos psicosomáticos. Furnham y Bochner (1986) definen el *shock cultural* como una experiencia de sorpresa ante una situación inesperada, especialmente debido a una negativa evaluación de la nueva cultura. Estos autores destacan los siguientes aspectos del *shock cultural*:

1. Tensión debido al esfuerzo requerido para la adaptación psicológica.
2. Sentido de pérdida y sentimientos de privación de amigos, estatus, profesión y posesiones.

3. Ser rechazado o rechazar a los miembros de la nueva cultura.
4. Confusión de roles, expectativas, valores y de la propia identidad.
5. Sentimientos de impotencia (por sentirse incompetente ante los cambios).

Jiunshen y Takeuchi (2001), siguiendo el modelo de Antonovsky (1979), postulan que hay una correlación potencial entre estatus socio-económico, estrés, apoyo social, personalidad y salud. El modelo de Antonovsky se originó cuando estudió la relación entre estrés y *coping* (estilos de afrontamiento del estrés). Este modelo coincide con el de Myers et al., 2003, quienes explican que la raza (etnicidad), clase social y medio ambiente (comunidad socio-cultural), familia, tipo de trabajo, etc.) pueden contribuir a una carga de estrés crónico si hay una correlación entre una vida y una etnicidad estresante. La carga crónica de estrés puede actuar como un gatillo que dispara la respuesta fisiológica de predisposiciones constitucionales o de vulnerabilidad del sistema inmunológico. Estos factores contribuyen a través del tiempo a acumular vulnerabilidad, lo que resulta en enfermedad y disfunción. Los autores explican que este modelo de estrés como proceso biológico de vía a la enfermedad es moderado por un número de factores psicosociales y de conducta, incluyendo características psicológicas como por ejemplo, rasgos de personalidad; factores del estilo de vida, tales como la dieta, ejercicio, uso de sustancias tóxicas; estrategias de afrontamiento ante el estrés y la disponibilidad de los recursos sociales.

Con respecto a la etnicidad: son muchos los estudios realizados principalmente en USA que dan cuenta de la vulnerabilidad de las minorías étnicas. Basabe, (2004), cita investigaciones realizadas con poblaciones de inmigrantes en Estados Unidos que si bien dan cuenta de tasas de cáncer más bajas en colectivos latinos y asiáticos recientemente llegados que en la población de blancos autóctonos, y que se explica por su cultura más colectivista (mayor apoyo familiar), a medida que transcurre el tiempo en la nueva cultura los resultados de conductas de riesgo para la salud física y psíquica se invierten. “El proceso de aculturación tendría un efecto negativo, ya que se perderían las creencias, redes sociales y control social sobre conductas potencialmente de riesgo. A mayor aculturación en Estados Unidos se produce entre los latinos un mayor consumo de alcohol, tabaco y drogas e iniciación sexual más temprana”. (p. 913). Sin embargo, la autora añade que si hay integración junto con una mejora de la calidad de

vida tendrá que haber también una mejora en la salud. Si partimos del supuesto de que la integración, por ser una estrategia de aculturación que no renuncia a la identidad étnica de origen, manteniendo actitudes y conductas que refuerzan las redes sociales de apoyo social y familiar propias de las culturas colectivistas y, al mismo tiempo, se aceptan las costumbres, valores y estilos de comunicación de la cultura dominante, el individuo podrá integrar todo lo que puede serle beneficioso de ambas culturas.

Berry (1991) define el *estrés de aculturación* en forma análoga a los autores citados anteriormente, señalando como síntomas principales : ansiedad, depresión, sentimientos de marginalidad y alienación, trastornos psicosomáticos y confusión de identidad. Ward (1996) concluye que los extranjeros (inmigrantes y refugiados) tendrán más dificultades de adaptación si han experimentado más sucesos estresantes.

Entre las causas de la inadaptación cultural los investigadores señalan las siguientes :

- Estrés por acumulación de sucesos vitales estresantes: hipótesis demostrada por las investigaciones de Ward (1996), las que concluyen que a mayor estrés más difícil es la adaptación ;

- Sentimientos de pérdida de estatus social y laboral : movilidad social descendente;

- Choque cultural : las investigaciones de Ward (1996) reportan que mientras mayor sea la distancia cultural percibida por el individuo en la nueva cultura, sufrirá de mayor estrés y tendrá más problemas de adaptación o de aprendizaje sociocultural;

- Aislamiento social : los individuos que reciben menos apoyo social, por ejemplo, los solteros y separados tienen más dificultades para adaptarse en una nueva cultura, lo que es confirmado por Ward (1996), y al mismo tiempo, tienen más problemas psicológicos.

- Etnocentrismo : Los nativos de los países más desarrollados económicamente suelen tener un estereotipo negativo de los extranjeros . También Ward (1996) reporta que la percepción de prejuicio puede generar problemas para la adaptación.

Moghaddam, Taylor y Wright (1993) afirman que hay cuatro principales causas de desajuste intercultural:

1º *Estrés* : debido a sentimientos de inseguridad y al cambio cultural. Hay que encontrar una vivienda, los niños, si los hay, deben ir a un colegio, familiarizarse con el entorno, dejando atrás la seguridad del ambiente de origen. Los autores se refieren a profesionales expatriados. Los inmigrantes económicos deben, además, conseguir un trabajo para subsistir; y muchas veces tienen que dejar en el país de origen a su familia nuclear en la mayor parte de los casos durante más de un año, vivir en la precariedad legal durante largos períodos, perder la intimidad en la vivienda que han de compartir con personas ajenas a su familia). Los autores afirman que el estrés también está asociado al hecho de tener que hacer nuevas amistades, para lo cual muchas veces usan estrategias inadecuadas. Deben no sólo donde encontrar las cosas que necesitan sino pensar qué necesitan para vivir en la nueva cultura. Deben a veces vestir y comer en forma distinta, trabajar en algo diferente, hablar otra lengua (o acomodar su habla a la de los nativos, como sucede con los latinoamericanos en España; y adoptar hábitos sociales diferentes.

2º *Sentimientos de pérdida*: los problemas en el ajuste cultural pueden resultar también por sentimientos de desarraigo experimentado como una pérdida. Pérdida de los amigos, de la familia, de un estatus o posición social y de algunas posesiones. La intensidad de este sentimiento de pérdida puede ser mediado por la motivación para entrar en la nueva cultura. Los sentimientos de pérdida probablemente son más fuertes en los que han sido forzados a dejar su lugar de origen: tales como los refugiados, las esposas e hijos de diplomáticos, o los que han sido transferidos oir la compañía en la que trabajan.

3º *Sentimientos de incompetencia* : Una de las causas más comunes de los efectos negativos de vivir en una cultura desconocida es el sentimiento de incompetencia e inhabilidad para desenvolverse en un nuevo entorno., ya que el individuo puede sentir que es incapaz de reconocer qué conducta es apropiada en un contexto determinado. Estos sentimientos se reducen cuando la persona adquiere algunas destrezas y un conocimiento suficiente de la nueva cultura.

4º *Etnocentrismo* : Existen dos formas de etnocentrismo que hacen más difícil el ajuste en una nueva cultura y que constituyen un factor mediador entre una alta y una baja dificultad para el ajuste. La primera forma es individual, como un factor previo al cambio cultural: el nivel de etnocentrismo de la persona. El etnocentrismo es la creencia arraigada de que la propia cultura refleja los valores objetivos de la realidad. En este caso utiliza su propio set de valores como el contexto desde el cual juzgar los objetos y eventos. Los autores citan a Triandis (1990) quien plantea que desde la postura etnocéntrica, en su forma más compleja, existe el conocimiento de que hay otras perspectivas culturales, pero juzga esas alternativas como inferiores, incorrectas o inmorales comparadas con la propia. Los autores plantean que un cierto nivel de etnocentrismo es universal, ya que todas las culturas o grupos nacionales muestran una cierta veneración por los símbolos de su cultura y por sus valores. Esta tendencia es comprensible ya que desde que nacemos somos socializados con un set determinado de normas y de conductas como apropiadas e inapropiadas. Mientras mayor sea el etnocentrismo, más intolerante es la persona con los grupos de otras culturas, lo que aumenta la dificultad para las relaciones interculturales.

Hay también *etnocentrismo en los nativos*. Muchas naciones pueden ser muy etnocéntricas respecto a los individuos provenientes de otras culturas. En muchos casos, las actitudes etnocéntricas de los nativos pueden resultar en prejuicio y discriminación. La falta de respeto por los valores y creencias de los originarios de otras culturas es una de las causas de mayor dificultad para su ajuste.

Myers et al., (2000) reportan que la ventaja inicial en salud física y mental de inmigrantes latinos y asiáticos en USA (primera generación) se pierde durante las primeras fases de la aculturación, principalmente por las presiones de conformidad de parte del grupo étnico de origen. Las expectativas del endogrupo que significan aceptar unos estilos definidos de comportamiento son independientes de la discriminación étnica percibida de parte de la población mayoritaria, y constituyen una fuente adicional de estrés para los inmigrantes que intentan una movilidad social ascendente.

1.15 Eventos Negativos y reacciones psicopatológicas ante el estrés

1.15.1 Eventos negativos

Furnham y Bochner (1986), a partir de diversas investigaciones, analizan la relación entre las variables: eventos de vida negativos, apoyo social y diferencias de valores. Estas variables pueden contribuir a reacciones psicopatológicas. Distinguen tres primeras áreas que son complementarias: eventos negativos, enfermedad y apoyo social. La hipótesis del apoyo social es que no son tan importantes los orígenes del estrés como la relación positiva entre la calidad y la cantidad del apoyo de los demás y la habilidad para enfrentarse al estrés (por ejemplo ante el shock cultural). Estos autores señalan un hecho importante en relación a las diferencias de valores como una variable que puede generar estrés: que las investigaciones dan cuenta de estas diferencias entre distintos grupos que conviven, pero no explican cómo y por qué ellas originan estrés o ansiedad. Estudios más recientes encuentran que hay una combinación de diferentes variables que explican las causas del shock cultural. Las investigaciones muestran que los eventos de vida negativos constituyen una variable independiente y que hay variables dependientes que explican o pueden predecir el mayor o menor ajuste intercultural así como los efectos del estrés. Psiquiatras, psicólogos y sociólogos han encontrado evidencias de la relación entre estrés por eventos de vida y enfermedades psíquicas y físicas, lo que ha sido evaluado con la escala de Holmes y Rahe (1967). La idea básica es que los sucesos de vida negativos tales como la muerte del cónyuge, divorcio o pérdida del trabajo pueden tener como resultado la enfermedad; y que las consecuencias son más severas a mayor intensidad y duración de las consecuencias de la experiencia. Los eventos negativos de vida han sido asociados con respuestas variadas tales como depresión, neurosis, tuberculosis, ataque cardíaco, hernias, cáncer, enfermedades de la piel, etc. Muchas investigaciones han demostrado la relación entre eventos negativos de vida y enfermedad. La inmigración incluye una serie de eventos importantes y de cambios en la conducta habitual. Los autores señalan con un asterisco los eventos que pueden darse en la migración en la escala de reajuste social (sucesos estresantes) de Holmes y Rae (1967) y que se reproduce a continuación:

<i>Rango</i>	<i>Evento de vida</i>	<i>Valor de la media</i>
1	Muerte del cónyuge	100
2	Divorcio	73
3	Separación marital	65 *
4	Período en la cárcel	63
5	Muerte de un miembro de la familia	63
6	Injurias personales o enfermedad	53
7	Matrimonio	50
8	Ser despedido del trabajo	47
9	Reconciliación marital	45
10	Jubilación	45
11	Cambios en la salud de un miembro de la familia	44
12	Embarazo	40
13	Problemas sexuales	30
14	Un nuevo miembro en la familia	39
15	Reajuste en la economía	39 *
16	Cambios en el estado financiero	38 *
17	Muerte de un amigo íntimo	37
18	Cambio a un diferente campo de trabajo	36 *
19	Incremento en las discusiones conyugales	35
20	Hipoteca sobre \$ 10.000	31
21	Término del plazo para deuda o hipoteca	30
22	Cambios en la responsabilidad en el trabajo	29 *
23	Hijo o hija deja el hogar	29
24	Problemas legales	29
25	Motivación de logro sobresaliente	28
26	La esposa comienza o deja de trabajar	26 *
27	Empezar o terminar el colegio	26
28	Cambio en las condiciones de vida	25 *
29	Revisión de los hábitos personales	24 *
30	Problemas con el jefe	23
31	Cambios en el horario o condiciones en el trabajo	20 *

32	Cambio de residencia	20 *
33	Cambio de colegio	20 *
34	Cambios en la recreación	19 *
35	Cambios en las actividades religiosas	19 *
36	Cambios en las actividades sociales	18 *
37	Hipoteca o deuda sobre \$10.000	17
38	Cambios en los hábitos de sueño	16
39	Hipoteca o préstamo menor que \$10.000	17
40	Cambios en el número de parientes viviendo juntos	15 *
41	Vacaciones	13
42	Navidades	12
43	Violaciones menores de la ley	11
Total		339 *

Según esta escala, una puntuación de 164 fue considerada muy alta por su autor, y hay que considerar que los cambios originados en la migración tiene una puntuación superior a 300. Los autores señalan que hay que tener en cuenta los factores individuales para establecer la relación entre sucesos estresantes y desarrollo de enfermedad. Y también observan que la experiencia de la migración puede ser beneficiosa para algunas personas. La literatura sobre el tema reporta efectos beneficiosos y negativos. Entre las consecuencias positivas está el mejor estándar de vida, mayores oportunidades para la educación y la salud. Y entre las consecuencias negativas están las dificultades para adquirir un nuevo lenguaje, dejar a la familia y amigos, lo que puede conducir a resultados como depresión o neurosis.

Se ha demostrado que cuando las experiencias negativas son contenidas por un grupo o una comunidad hay efectos beneficiosos para la salud mental de quienes las han sufrido, y ésta es una de las hipótesis del apoyo social.

1.15.2 Trastornos en la Salud Emocional

Según Berry et al., (2002) la *depresión* es el trastorno que más se encuentra en los estudios interculturales. Se caracteriza por una larga serie de síntomas tales como: falta de energía y de interés, tristeza, mal humor. Puede ir acompañada de cambios

emocionales tales como sentimientos de culpa, de ira y de ansiedad, y trastornos físicos como la falta de apetito, cansancio, pérdida de peso y de energía. Otros síntomas son cambios en la conducta tales como llanto, introversión y agitación. También hay cambios en las auto-evaluaciones : baja autoestima, pesimismo y sentimientos de inutilidad y de menosprecio hacia sí mismo.

Para este autor el estrés de aculturación, entendido como una respuesta del individuo a los eventos de su vida (en este caso al cambio cultural), cuando excede la capacidad de la persona para manejarlo puede llegar a tener respuestas de ansiedad y depresión, ésta última cuando es muy severa, puede ir acompañada de tendencias suicidas.

Otros investigadores como Páez et al., (2004 y Basabe (2004) han hecho un análisis de la relación entre etnicidad y riesgo de depresión a partir de los hallazgos de investigaciones clínicas. La hipótesis general de la literatura sobre el riesgo de depresión en minorías étnicas está basada en el supuesto de que la gente es más vulnerable a la depresión como resultado de la frustración por estar en una situación de bajo estatus y subordinación a grupos de poder (en este caso, las minorías étnicas). Los autores analizan la información que tienen de estudios sobre depresión en las siguientes minorías étnicas: latinos, africano-americanos, asiático-americanos y nativos americanos. Según datos de la Organización Mundial de la Salud la depresión es uno de los mayores problemas de salud en todo el mundo, y es causa de impedimento para el funcionamiento en la vida cotidiana en forma equivalente a una condición de enfermedad crónica. Los autores concluyen que el etnocentrismo debe ser considerado como parte del concepto de etnicidad como variable. En USA los anglosajones blancos y protestantes son considerados como el grupo cultural dominante. Las minorías étnicas han sufrido discriminación y segregación, por lo que están expuestos a la subordinación política y bajo estatus socio-económico. Los autores observan grandes diferencias en la prevalencia, factores de riesgo y síntomas de la depresión entre las diferentes minorías étnicas. Se encuentra que hay mayor depresión entre los nativos blancos (4.8%) que en los afro-americanos (2.9%); los latinos (4.3%) y los asiático-americanos un 3.4%. Hay dos factores de riesgo de síntomas de depresión en los grupos de minorías étnicas: racismo y discriminación, que según los autores son parte de la vida diaria de la gente de color y su presencia puede generar estrés, el que puede conducir a malestar emocional. Cuando la persona percibe un acto como racista sus respuestas tanto fisiológicas como psicológicas son exacerbadas. Factores mediadores en estas

respuestas son aspectos físicos y médicos (como historial de hipertensión), aspectos sociodemográficos, psicológicos, de conducta y estrategias de afrontamiento del estrés . Otras variables que están asociadas con la depresión en las minorías étnicas son: la aculturación, el estrés de aculturación y la migración. Las diferencias de valores culturales y sus prácticas son un primer factor que sufren las minorías étnicas frente a la cultura mayoritaria. Factores adicionales que afectan a los inmigrantes son relatados como sentimientos de soledad, cambios en la subsistencia económica en un nuevo sistema socio-económico y dificultades con un nuevo lenguaje. La adaptación y los niveles de aculturación están determinados por la forma en que la persona afronta los conflictos generados por su cultura nativa y la cultura dominante. Los autores describen la aculturación como la adopción de creencias, valores y prácticas de la cultura nativa. Otros investigadores postulan que la depresión en grupos subordinados es una respuesta a la derrota en la competición social. Según este modelo, una forma de enfrentarse a la subordinación y a la derrota es la depresión, como una respuesta adaptativa, ya que la persona acaba por convencerse de que nada de lo que haga podrá cambiar su situación, experimentando un sentimiento de indefensión, y que la única respuesta adaptativa es aceptar su situación. La diferencia con las personas no-depresivas es que intentan cambiar su situación, o adoptar un compromiso, son más asertivas y utilizan su rabia en propio beneficio.

Los *desórdenes de ansiedad* – según la cuarta edición del Manual Diagnóstico y Estadístico de Desórdenes Mentales (DSM- IV) (1994), se caracterizan por experimentar ansiedad , miedo, aprensión, evitación de conductas –lo que muchas supone una interferencia con la actividad cotidiana, etc. Los investigadores que han analizado la literatura sobre interculturalidad y trastornos de ansiedad concluyen que, aunque se use una terminología distinta, el trastorno es universal. Sin embargo, señalan que la expresión de los síntomas es influenciada por factores culturales específicos. Por ejemplo, en algunas culturas se les llama “nervios”, “desórdenes de susto” o “neurastenia”, siendo que todos ellos incluyen los síntomas de ansiedad. Además, se ha encontrado en estudios sobre ansiedad en poblaciones inmigrantes en USA, que los mexicanos-americanos nacidos en USA presentan altos niveles de desórdenes de ansiedad al comparárseles con los nacidos en México. Otros investigadores encuentran diferencias –en Baltimore y San Luis – entre afro-americanos y blancos-americanos: en ambas ciudades los negros presentaban mayor índice de fobias que los blancos. Hay

autores que señalan que hay escasos estudios empíricos que tratan la ansiedad en minorías étnicas ; y enfatizan las dificultades, tanto en el diagnóstico como en el tratamiento, a causa de las diferencias culturales., ya que existe una gran variación tanto en el concepto de la enfermedad como en la manifestación de los síntomas. Existen unos factores determinados que influyen en el desarrollo de la ansiedad. El primer factor es el impacto del racismo y de la discriminación experimentados por muchas minorías étnicas que puede ser causa de riesgo para el desarrollo de síntomas de ansiedad. Otros factores son las diferencias culturales, motivacionales y de lenguaje; y las expectativas interculturales. En el primer caso, el profesional clínico debería interrogar al individuo acerca de experiencias específicas y de su percepción de racismo o discriminación, y también incluir interrogarlo acerca de otras experiencias de racismo y discriminación en su familia, para saber si ha tenido una experiencia vicaria. En la inmigración más reciente a USA existen grandes diferencias entre las minorías étnicas, así como hay que tener en cuenta, con respecto a los factores de riesgo, los motivos de la inmigración (por ejemplo, refugiados de Camboya, Haití y algunos países de América Central son sujetos de riesgo si se les compara con inmigrantes de países que han tenido largos períodos de paz. Sin embargo, hay estudios que dan cuenta de un incremento de los síntomas de ansiedad en los inmigrantes asiáticos en USA.

El nivel de aculturación y la identidad racial-étnica son características personales que varían mucho. Los resultados de las investigaciones clínicas entre generaciones de inmigrantes son bastante contradictorias. La Framboise et al., (1999), entre muchos otros investigadores, han planteado que los individuos que sufren discriminación y aislamiento social debido a sus características étnicas-raciales mixtas tienen un gran riesgo de desarrollar ansiedad, ya que experimentan sentimientos de rechazo por ambos grupos.

En lo que respecta a estudios comparados entre grupos étnicos : no hay prevalencia de desórdenes de ansiedad en poblaciones asiático-americanos. Los autores, revisando la literatura sobre ansiedad y depresión en asiático-americanos adultos encontraron sólo dos investigaciones sobre ansiedad y que correspondían a japoneses-americanos. Un estudio similar encuentra que los desórdenes de ansiedad en japoneses-americanos eran menos frecuentes que otros, como depresión y trastornos psicosomáticos.

1.16. Factores mediadores en el desarrollo de la ansiedad

Basabe (2004) cita estudios longitudinales (Cohen y Wills, 1985) que evidencian una relación positiva entre apoyo social y bienestar psicológico. Otros investigadores consideran los siguientes factores como mediadores en el desarrollo de la ansiedad:

Centrar la atención en la familia y en la comunidad; respeto por los mayores, estilos de comunicación, armonía interpersonal y cooperación (orientación colectivista), roles sexuales definidos, identidad étnica, lenguaje, aculturación, estatus generacional, estatus de inmigración, religiosidad - espiritualidad, edad, nivel de educación, estatus ocupacional, estatus socio-económico y acceso a la atención sanitaria. Los autores proponen que algunos de estos valores y conductas pueden servir como factores protectores para el desarrollo de algunos síntomas de la ansiedad. Señalan los resultados de algunos estudios sobre síntomas de enfermedad en chino-americanos. Concluyen que el apoyo social y la implicación de la familia pueden facilitar el proceso terapéutico, pero también pueden producir una ansiedad adicional, por ejemplo desacuerdo con una figura de autoridad. Ya que la familia y la comunidad son valores importantes para los asiáticos se les puede utilizar como recurso de apoyo en el tratamiento no sólo de la ansiedad sino también de otras afecciones. (Iwamasa, G.Y. , 1996). Como los latinoamericanos tienen también unos valores propios de las culturas colectivistas las conclusiones de estos estudios pueden extrapolarse a la población inmigrante latinoamericana : implicar a la familia o, de no tenerla, a compatriotas cercanos, como recurso de apoyo en el tratamiento de trastornos emocionales .

Hay investigadores que encuentran que algunos valores propios de la comunidad asiática pueden constituir un riesgo de desarrollo de síntomas de ansiedad. Por ejemplo, valores como la dependencia, la falta de asertividad y la sumisión con respecto a las figuras de autoridad (y de la mujer con respecto al hombre) pueden contribuir a desarrollar fobias , especialmente dentro de la cultura norteamericana, donde se valoriza muy positivamente la asertividad y los límites sociales son mucho menos rígidos que en las culturas donde la distancia con la autoridad es mayor.

Los autores, en su revisión de la literatura clínica en la que se muestran comparaciones de índices de desórdenes de ansiedad en USA, analizan los hallazgos de investigaciones

que los llevan a concluir que el rango de ansiedad es alto en los afro-americanos en comparación con otras poblaciones (desde simples fobias hasta experiencias de pánico). La manifestación de los síntomas de ansiedad en este grupo es distinta a la de otras minorías, lo que según los autores se debe a la influencia de su cultura, por ejemplo el desorden de pánico se manifiesta muchas veces como hipertensión- relacionado con el tema “desequilibrio de la sangre”. Otras manifestaciones del desorden de pánico pueden incluir alucinaciones y relatos de ser una víctima, de violencia y en algunos casos de paranoia y alucinaciones. En lo concerniente a la ansiedad social estos mismos investigadores reportan que los afro-americanos experimentan la ansiedad social más en presencia de otros negros que frente a caucasianos. Este incremento de ansiedad lo explican como una respuesta al miedo a no alcanzar el estándar de los afro-americanos o a no conducirse apropiadamente de acuerdo a la cultura africana-americana. Esta misma minoría étnica manifiesta niveles apreciables de desórdenes obsesivo-compulsivo asociados a síntomas dermatológicos.

Otros investigadores han encontrado que los caribeño-americanos, en lo que se refiere a los síntomas de ansiedad, se resisten a la intervención de salud mental. El concepto del tiempo de esta etnia y la necesidad de guardar los “secretos” dentro de la familia Hay autores que postulan que existe el riesgo de desarrollar desórdenes y síntomas de ansiedad en los caribeños-americanos debido a factores como las experiencias de inmigración, el racismo y experiencias de “brujería”. A través de la práctica del voodoo, espiritismo y santería que son vistos como factores protectores pueden precipitarse los ataques de pánico.

Es interesante señalar la relación entre el tipo de enfermedad o trastorno con el énfasis en determinados valores culturales, por ejemplo hay autores que analizan las diferencias entre la fobia social como se entiende en Occidente y la fobia social como se conoce en las culturas asiáticas. En la cultura asiática se enfatizan los valores que privilegian al grupo con respecto al individuo, lo cual explica cómo este énfasis en la armonía en las relaciones interpersonales puede originar intensa ansiedad en los individuos que carecen de habilidades para un adecuado manejo en las situaciones sociales o para quienes tienen un bajo nivel de auto-revelación.

Un desorden mental muy estudiado entre las culturas es la *esquizofrenia*. Según las investigaciones de Berry et al., (2002) es la enfermedad mental más frecuente en todo el mundo. Generalmente los síntomas son carencia de insight, alucinaciones auditivas (y a veces visuales), ideas auto-referentes, disociación ideo-afectiva, aplanamiento afectivo, etc. Murphy (1973) ha postulado que la cultura puede afectar el reconocimiento, definición, aceptación y sintomatología de la enfermedad (las señales y conductas a través de las cuales se manifiesta); y que también puede afectar al desarrollo del trastorno –cambios en el tiempo- y las respuestas de la enfermedad al tratamiento.

Furnham y Bochner (1986), en su revisión sobre la relación entre eventos de vida negativos en la migración y enfermedad analizaron una investigación de Hinkle (1974) que estudió a grupos de inmigrantes en Estados Unidos –chinos y húngaros-. Los sujetos habían vivido experiencias de grandes cambios socio-culturales debido a la inmigración. El investigador quería conocer la relación entre el rango y el tipo de cambios en sucesos vitales y con consecuencias de enfermedad física y psíquica. Los resultados fueron sorprendentes: los chinos habían vivido los mayores cambios y aparecían muy poco afectados por ellos. En cambio los húngaros presentaban enfermedades físicas y psíquicas. Los autores concluyeron que estos individuos reaccionaron de esta forma porque se trata de personas que habían tenido problemas para adaptarse satisfactoriamente en su medio ambiente social en el pasado y que, además, durante largos períodos se han sentido inseguras, frustradas o amenazadas, han acumulado episodios de enfermedades variadas en el tiempo. Furnham y Bochner (1986) han llegado a tres conclusiones con respecto a las diferencias individuales en cuanto a la percepción de los eventos amenazantes :

1. La exposición al cambio cultural, al cambio social y en las relaciones interpersonales puede conducir a una alteración en la salud si a) la persona previamente ha estado enferma o ha sido propensa a la enfermedad y percibe el cambio cultural como algo muy importante para sí misma; o b) hay un cambio significativo en sus actividades, hábitos, exposición a agentes causantes de malestar o en las características físicas de su entorno.

2. La exposición al cambio cultural, cambio social o cambio en las relaciones interpersonales puede no conducir a cambios significativos en la salud si a) la persona

no ha tenido previamente enfermedad o no ha tenido predisposición a ella; o si no percibe los cambios como importantes para sí misma ; y b) no hay un cambio significativo en sus actividades, hábitos, exposición a agentes que le causen malestar o en las características físicas de su entorno.

3.” Si el cambio en la cultura, el cambio social o en las relaciones interpersonales no está asociado con un cambio significativo en las actividades, hábitos ni hay exposición a agentes causantes de malestar, o en las características físicas del entorno de la persona, entonces sus efectos sobre la salud no pueden ser definidos solamente por su naturaleza, su magnitud o su cronicidad o su aparente importancia ante los ojos de los demás.” (Hinkle, 1974, p 42).

Furnham y Bochner (1986) señalan que las investigaciones clínicas apuntan en diferentes direcciones. A continuación se resumen las siguientes :

1º Algunas dimensiones de los eventos de vida negativos se han asociado con algunas sintomatologías, incluyendo la cantidad del cambio; si subjetivamente es deseable o indeseable; percepción de control sobre los eventos; y la amenaza a largo plazo de los eventos. 2º los investigadores han desarrollado escalas de medida para cada uno de los eventos pero hay problemas con su uso por las diferencias individuales : qué sucesos les causa mayor estrés. 3º Los investigadores no han especificado las variables moderadoras que intervienen entre los eventos de vida y la enfermedad. Los autores concluyen que su hipótesis sobre la *distancia intercultural* es muy similar a la hipótesis de *eventos de vida*, ya que ambas postulan que el grado de diferencia entre el país de origen y el país de destino conduce a un mayor o menor cambio en el estilo de vida, lo que puede tener como consecuencia algún tipo de enfermedad. La vulnerabilidad psicológica de ciertos grupos, como los adultos mayores, mujeres, personas solteras y los que tienen bajo nivel de educación, ingresos y prestigio se debe a que han sido expuestos a muchos eventos estresantes y tienen pocos recursos psicológicos para enfrentarse a ellos, por ejemplo, apoyo social. Otros estudios encuentran resultados semejantes: la vulnerabilidad a la depresión es afectada por tres factores: previos estados de depresión, un incremento de eventos de vida indeseables, y una disminución de apoyo social. Los investigadores difieren entre las variables mediadoras entre eventos de vida indeseables y enfermedad.

Según estos mismos autores hay muchos estudios centrados en la relación entre el cambio (eventos de vida) y ayuda (apoyo social). Hallan algunas conexiones entre eventos de vida, apoyo social y síntomas específicos. “Determinadas dimensiones del estrés (control) y aspectos del apoyo social (vivir en el hogar) fueron directamente asociados a ciertos síntomas, lo que puede servir para predecirlos : las personas que han tenido alguna experiencia o perciben eventos indeseables (y que tienen pocas amistades tienden a exhibir diversos tipos de síntomas durante el examen final del estrés”. (p.347). Otros estudios han encontrado que la vulnerabilidad a la depresión es afectada por tres factores: estados previos de depresión, eventos de vida indeseables y disminución de apoyo social. Hay investigadores que señalan que los eventos de vida indeseables – como los que suelen acaecer durante la inmigración, son una condición necesaria pero no suficientes para precipitar la enfermedad. Hay factores individuales moderadores, por ejemplo, el *neuroticismo* o creencias, como el *locus de control* (el convencimiento interno de poder controlar los acontecimientos de la propia vida). También se ha postulado que la clase social es una variable importante, así como la carencia de amistades íntimas, el número de hijos y la carencia de un trabajo son también factores a considerar. Otros investigadores han postulado que factores como la baja autoestima en combinación con una baja resistencia al estrés hace a la persona más vulnerable a la enfermedad.

1.17. Apoyo social y salud mental

Son numerosas las investigaciones que muestran la relación estrecha que existe entre la función de apoyo de las relaciones interpersonales y la salud, apreciándose un mayor bienestar psicológico y una baja probabilidad de enfermedad física y mental en las personas que tienen mayor apoyo social percibido. La inmigración implica dejar a la familia, amigos, compañeros de trabajo y vecinos, los recursos del apoyo social disminuyen drásticamente, lo que redundará en la salud física y mental. Hay estudios que muestran que algunos inmigrantes presentan síntomas psiquiátricos coincidiendo con la carencia de apoyo social, sin que los síntomas puedan ser atribuidos a su personalidad ni se han manifestado previamente a la inmigración. Basabe (2004) cita estudios longitudinales (Cohen y Wills, 1985) que evidencian una relación positiva entre apoyo social y bienestar psicológico.

Se ha encontrado que hay una relación entre integración social y salud mental en comunidades multirraciales, en las que negros americanos que tienen bajos niveles de integración social presentan más síntomas psiquiátricos que blancos o negros con altos niveles de integración . Los autores señalan que las comunidades de negros generalmente son muy sensibles a la ausencia de apoyo social. Furnham y Bochner (1986) señalan que si la hipótesis del apoyo social es cierta, es muy importante que los inmigrantes y profesionales expatriados tengan acceso a grupos de soporte (posiblemente de compatriotas). Según los autores esto puede explicar que busquen vivir en guettos de inmigrantes. Sin embargo sobre la preeminencia de las relaciones sociales con compatriotas antes que con nativos no hay acuerdo entre los investigadores. Para estos autores el hecho de vivir en una comunidad de compatriotas no asegura el apoyo social pero es buen indicador de adaptación. Pero otros creen que vivir en grupos homogéneos no facilita la adaptación ni la asimilación y puede aumentar el prejuicio. Los autores, analizando la literatura existente sobre la relación entre estrés, coping (manejo del estrés), salud y apoyo social, concluyen que esta relación debe ser entendida como una interacción continua. Y que el apoyo social puede ser directo, protector o compensar los efectos sobre la salud mental. Algunos teóricos han enfatizado una función cognitiva, por ejemplo el de dar información que la persona necesita; contribuir a mantener la autoestima de la persona, en este caso se trata de una función de apoyo emocional. Otros autores enfatizan la función instrumental.

Las *dimensiones del apoyo social* pueden resumirse así: afectiva (emocional, autoestima), instrumental (asistencia en el comportamiento) y de información (feedback). Es importante el tipo de apoyo que recibe la gente para su adaptación psicológica. Algunos investigadores han encontrado que el apoyo emocional es más efectivo como amortiguador del estrés y sus efectos en la autoestima que el apoyo tangible. Hay un tipo de apoyo que puede aliviar algunas fuentes de estrés pero no otras. Si el apoyo no puede aliviar los efectos del estrés éste puede conducir a una depresión. Los autores concluyen que el apoyo social debe ser entendido como la disponibilidad de ayuda en las relaciones interpersonales y la calidad de estas relaciones . El apoyo social puede ser visto como una estructura (tamaño, ambiente, reciprocidad, accesibilidad y constitución de relaciones interpersonales); como un contenido (qué tipo

de ayuda se hace, financiera, emocional); y como un proceso (la vía en la cual se desarrolla la ayuda y uso de la información de apoyo).

Los estudios clínicos muestran resultados los que pueden ser aplicados a los inmigrantes: Las poblaciones clínicas más perturbadas no dependen generalmente de sus familias. Mientras que los casos menos severos tienen más parientes como soporte social. Muchos inmigrantes han tenido que dejar a sus familias y por eso han perdido el apoyo primordial cuando más lo necesitan. El apoyo social por definición es un proceso interactivo con obligaciones de reciprocidad, pero las personas que sufren de problemas severos tienden a ser sólo receptoras de apoyo antes que proveedoras de apoyo. Muchas veces el inmigrante no tiene acceso a los recursos para ser capaz de dar apoyo, ya sea en forma material o psicológica. Esto tiene como consecuencia que, al no poder entregar apoyo terminan por no recibirlo. Los autores citan dos estudios sobre inmigrantes en Estados Unidos de América-chinos y europeos del Este- que muestran cómo el apoyo social tiene una correlación negativa con la sintomatología psiquiátrica. El grupo control estaba compuesto por jóvenes no étnicos, de estatus socioeconómico alto para quienes su apego al barrio en que vivían les servía como un soporte amortiguador en sus síntomas. Al contrario que los inmigrantes, a quienes la carencia de apoyo tenía un gran efecto en sus síntomas. (Lin et al., 1979; Biegel, 1980). La hipótesis del apoyo social tiene la ventaja de que puede servir para predecir las diferencias en la adaptación a una nueva cultura. Estas diferencias dependerían de la cantidad y calidad del apoyo previamente recibido, de las expectativas y necesidades y de la diferencia con las redes de apoyo en el país receptor. La cohesión y estructura de los inmigrantes compatriotas podría ser un importante factor para predecir el ajuste.

Se han encontrado diferencias individuales con respecto al apoyo social. Por ejemplo, en cuanto al sexo : las mujeres de todas las edades tienden a tener más relaciones de apoyo que los hombres, especialmente aquellas que tienen relaciones íntimas y confidenciales . Especialmente las mujeres que trabajan, teniendo una red más amplia y variada de apoyo social, tienen una morbilidad psiquiátrica menor. Ambos sexos ven también en forma distinta los componentes del de apoyo que están asociados al bienestar emocional así como también las consecuencias del mismo. Muchos estudios muestran también cómo las madres inmigrantes que no trabajan tienen un menor ajuste especialmente porque no tienen la oportunidad de desarrollar una red social. Y

asimismo se ha encontrado que el ambiente laboral es la fuente más importante de apoyo para hombres y mujeres, y que el ambiente familiar provee una importante fuente de apoyo para las mujeres desempleadas.

1.18. Factores moderadores del estrés

Basabe (2004) define las *redes sociales* en relación al soporte o apoyo social es la siguiente: “Provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza. Estas provisiones pueden producirse tanto en situaciones de crisis como en situaciones cotidianas”. (p. 895). La autora cita a Folkman, Lazarus et al., (1986) y concluye que los *factores moderadores del estrés* son los siguientes :

1º *Estrés percibido* : se refiere a la evaluación que hace la propia persona de las situaciones que percibe como amenazantes.

2º *Control percibido* : es la percepción que tiene la persona del control que puede ejercer en las situaciones estresantes. “La percepción de control es una de las variables relevantes que determina las respuestas psicofisiológicas al estrés”. (p. 896)

3º *Soporte social percibido* : la percepción del soporte social que recibe de una red de relaciones, tanto desde el punto de vista afectivo como instrumental. “Es la percepción del individuo de que es : a) cuidado y amado; b) valorado y estimado; c) que pertenece a una red social de derechos y obligaciones” (p.896)

En cuanto a las *estrategias de adaptación* al estrés Basabe (2004) cita la definición de *afrentamiento* de Cohen y Lazarus (1979) : “esfuerzos, tanto intra-psíquicos como orientados hacia la acción (intra e interpersonales), para manejar (es decir, dominar, tolerar, reducir o disminuir) las demandas ambientales e internas, y los conflictos entre ambas, que son valoradas como excesivas para los recursos de la persona” (citado en Basabe, ob.cit. p. 896)

1.19. Estrés de Aculturación en los latinoamericanos

1.19.1 Aculturación, malestar psicológico y estrés

El paradigma de estrés social ha centrado el interés de numerosos estudios, especialmente en la población latina en USA. Este paradigma postula que altos niveles de aculturación están asociados con malestar psicológico y problemas de salud mental. A nuestro entender, el postulado es bastante esperable si se tiene en cuenta que un alto grado de aculturación significa un mayor contacto con la cultura nativa, lo que requiere de un mayor esfuerzo de acomodación y por lo tanto de tensión debido a la cantidad de nuevos estímulos y demandas culturales. La mayoría de los investigadores concluye que hay individuos que logran hacer frente a los problemas propios del proceso de aculturación debido a que usan mejores estrategias de afrontamiento del estrés (coping), ya sea porque cuentan con más redes de apoyo y o porque tienen más recursos individuales. Los que no usan estrategias adaptativas de aculturación son los que llegan a sufrir de malestar psicológico, estrés y finalmente problemas de salud. Marín et al., (2003) han encontrado evidencias en distintos estudios de que estos problemas, en la población latina, se originan en la gradual pérdida de la cultura latina tradicional a partir de la primera generación nacida en USA, especialmente las redes de apoyo familiar que pueden ser una barrera protectora del malestar psicológico. Los latinos que llevan residiendo largo tiempo en USA podrían ser más propensos a tener problemas de salud mental debido a una prolongada exposición a la discriminación racial, a la estratificación social y a las nuevas normas culturales. Marín et al., (2003) citan numerosas investigaciones que confirman una relación positiva entre niveles de aculturación y malestar psicológico (distrés). Estos estudios muestran que los mexicanos nacidos en USA tienen mayores tasas de desórdenes psiquiátricos y durante más tiempo que los nacidos en México, y que lo mismo ocurre con el abuso de sustancias (alcohol, drogas). También hay evidencias de mayores tasas de problemas psiquiátricos y de abuso de sustancias en los latinoamericanos que tienen mayores niveles de aculturación. Una de las variables más importantes que han sido consideradas para predecir el malestar psicológico es el manejo del inglés. Los niveles de aculturación así como el manejo del idioma son variables que han de tenerse en cuenta sólo en la interacción con otras para considerarlos como predictores del malestar psicológico y del estrés. Así, por ejemplo, las características individuales y

socioculturales así como factores históricos son variables que han de estar en una compleja interacción con los niveles de aculturación para ser considerados como predictores .

Marín et al., (2003) analizan el punto de vista de los investigadores que consideran el paradigma de la emigración selectiva para establecer la relación entre aculturación y malestar psicológico : este paradigma postula que hay inmigrantes que poseen rasgos personales adaptativos que los protegen de las enfermedades mentales, pero los estudios muestran tasas de enfermedad mental tanto en los mexicanos nacidos en su país como en los nacidos en USA.

1.19.2 Problemas en la salud emocional en latinoamericanos

Depresión

La Oficina del Censo de USA señaló que la población estimada de origen hispano hasta noviembre de 1999 era de un 11.6% , lo que significa que es la minoría étnica de más rápido crecimiento en los Estados Unidos, con un incremento de un 2.6% en 9 años. Es un grupo muy heterogéneo que provienen de América del Sur, América Central, Puerto Rico y España.

Investigadores que han hecho un análisis de la depresión en minorías étnicas en Estados Unidos han considerado una serie de factores, entre los cuales se encuentran el nivel educacional y las condiciones socioeconómicas. Entre las minorías estudiadas están los latinos, quienes representan el 12.5% del total de la población (35.3 millones de personas), de los cuales la mayoría son mexicanos (62.6 %). Los mexicanos y oriundos de Puerto Rico son principalmente personas de bajo nivel socio-económico. Las primeras migraciones de cubanos eran de nivel socio-económico medio y alto y emigraron por motivos políticos, pero actualmente tienden a ser de bajo nivel socioeconómico y tal como sucede con los mexicanos y portorriqueños han emigrado por razones económicas. Los autores concluyen que en general los latinos que viven en Estados Unidos se hallan en el umbral de la pobreza si se les compara con otros grupos; y que esta circunstancia debe ser tomada en cuenta para evaluar su salud mental, ya que está reconocido que las variables sociodemográficas e históricas tienen un importante

papel en el ajuste psicológico. Hay muchas diferencias entre los latinos según su origen, pero todos ellos tienen en común rasgos de comportamiento como el *personalismo*, el *familismo* y el valor que le conceden a la *simpatía*. El índice de depresión en los latinos en USA se estima entre un 4.3% en algunos estudios epidemiológicos y en un 17.7 % en otros. Este índice es actualmente mayor que en los nativos anglosajones y mayor que en otras minorías étnicas. La prevalencia de depresión ha sido estimada sólo en mexicanos, portorriqueños y cubanos.

Los síntomas depresivos han sido asociados con variables tales como el género – mujeres-; edad –jóvenes-; estar desempleado y ser soltero, además de tener un bajo nivel de educación y de ingresos. Los desórdenes depresivos se observan más en mujeres que en hombres, y que los factores de riesgo para unos y otros son: un bajo nivel de educación, bajo ingreso; estar desempleado; ser soltero y ser joven. Otros factores de riesgo tanto en latinos como en latinas asociados a una mayor depresión son: control percibido de los eventos estresantes; grado de aculturación; discriminación y dificultades con el idioma. La mayoría de los estudios encuentra que una mayor aculturación está asociada a mayor estrés. (Estos autores definen la *aculturación* como “la adopción de creencias, valores y hábitos de la cultura nativa” (p 406), que para un autor como Berry viene a ser la *asimilación*, una de las estrategias del proceso de aculturación. Los autores concluyen que los factores de riesgo para la depresión son la pobreza, ser mujer, estar soltero, bajo nivel de educación y estar desempleado, lo que se observa tanto en las minorías de latinos como de africano-americanos en Estados Unidos. Otra de sus conclusiones es que hay una amplia evidencia de que los síntomas de la depresión están relacionados con muchos aspectos que caracterizan las circunstancias y contextos en los cuales los miembros de una etnia en particular están inmersos. Y que la etnicidad sirva como una manera de aproximarse a otras variables tales como el estatus socioeconómico, la identidad, los valores culturales, subordinación, frustración, discriminación y aculturación. Los latinos, como los afro-americanos son grupos minoritarios que tienen una alta prevalencia de riesgo de depresión en USA, especialmente las mujeres solas que viven en la pobreza. Sus circunstancias son principalmente la aculturación y la discriminación. La aculturación puede generar estrés si la persona no tiene las habilidades adecuadas para responder a la cultura dominante. También son causantes de problemas psicológicos la discriminación y la percepción de discriminación.

Los autores señalan que las minorías étnicas están sub-representadas en los estudios epidemiológicos sobre trastornos psiquiátricos realizados en Estados Unidos, ya que las investigaciones realizadas privilegian a la población angloamericana blanca para aplicar las encuestas, habría que adecuar los instrumentos. Por otra parte, para establecer comparaciones entre los diferentes grupos étnicos se han estado usando los mismos parámetros, lo que significa que los criterios diagnósticos, las técnicas de evaluación, la interpretación de los cuestionarios y las técnicas terapéuticas que han sido desarrollados para la población anglo- americana son aplicadas a las minorías étnicas. Esto significa que no se consideran variables de lenguaje y de cultura que podrían estar influyendo en los trastornos y sus síntomas. Actualmente se está cambiando en forma importante la metodología de estudio de la depresión en las minorías en USA, especialmente en lo que respecta al concepto de etnicidad y a la comprensión del proceso de la experiencia de las minorías étnicas. Está demostrado que cada minoría étnica está constituida por una diversidad de muchas comunidades, cada cual tiene sus propios valores y costumbres. Es importante considerar la heterogeneidad de los grupos étnicos específicos y no generalizar a una comunidad entera, como ha ocurrido con estudios que consideran a los *hispanos* como una categoría, siendo que la población estudiada estaba compuesta por mexicanos.

Ansiedad

Según el análisis realizado por Iwamasa y Pai (2003), la baja utilización de los servicios de salud mental por los latinos en USA se debería a las diferencias culturales y de lenguaje; y a que según consta en las investigaciones los hispanos americanos tienden a confiar más en la familia, la religión y remedios étnicos antes que en los servicios de salud pública. La familia sirve como un elemento amortiguador y de protección del enfermo, ya que la enfermedad mental es un estigma que genera vergüenza. Los estudios indican que algunos de los valores culturales de los latinos pueden contribuir a evitar el desarrollo de la ansiedad. Los autores citan estudios como los de Glover et al., (1999) que encuentran que hay más desórdenes de ansiedad entre los adolescentes mexicanos que entre los adultos; y los investigadores señalan que hay una estrecha relación entre la cultura y la forma en que se manifiestan los síntomas. Ellos formulan la hipótesis siguiente: los adolescentes mexicanos con altos niveles de

ansiedad son los que están intentando hacer un equilibrio entre dos culturas, y que específicamente las mujeres adolescentes intentan definir sus roles de género y viviendo su experiencia con mayor malestar psicológico y síntomas somáticos. Estos investigadores concluyen que esta hipótesis puede ser formulada en relación a otras minorías étnicas examinando la relación entre aculturación y ansiedad.

1.19.3 Estrés de Aculturación en la población latinoamericana de esta investigación

Siguiendo las causas del estrés de aculturación señaladas por Moggadham (1993) y también a partir de las investigaciones de Ward (1996), Berry (1991, 2002)) y otros investigadores, podemos encontrar las siguientes similitudes en la población latinoamericana considerada en este trabajo, tanto a partir de del cuestionario de datos psicosociales como de los contenidos de las sesiones de EHS, y en cuanto a la acumulación de eventos estresantes (Basabe, 2005) :

1º Mujeres y hombres casados o separados que habían dejado por más de 6 meses a hijos menores en sus países de origen.

2º Mujeres separadas o divorciadas que no habían logrado la reunificación completa con los hijos que habían dejado en el país de origen.

3º Hombres y mujeres que se habían separado y / o divorciado antes de la inmigración.

4º Pérdida de estatus social y laboral : Los sujetos son hombres y mujeres que llevaban más de 2 años residiendo en Madrid, habían emigrado por motivos profesionales y económicos, tenían permiso de residencia y trabajo, además de que la mayoría tenían homologación de sus títulos, habían ejercido su profesión antes de emigrar y provenían de familias de clase media -media y media baja. Sin embargo, una buena cantidad de los sujetos no reportaron ansiedad ni depresión en el cuestionario de Datos Psicosociales pese a encontrarse en la misma situación, lo que podría atribuirse a expectativas más realistas y a una menor vulnerabilidad. Pero en algunas de las sesiones de entrenamiento , además de quejarse de soledad y nostalgia por la separación de

familias y amigos, manifestaron una gran frustración y pérdida de autoestima por estar realizando trabajos no cualificados.

5° La distancia cultural : por tratarse de una muestra latinoamericana, con niveles de estudios medios y superiores, de procedencia urbana, la distancia cultural no se considera grande, a pesar de las diferencias que aprecian las personas que participaron en los grupos de entrenamiento, lo que probablemente habría sido muy distinto si se tratase de individuos procedentes de zonas rurales. Sin embargo, se aprecia mayor distancia cultural entre sub-culturas de inmigrantes procedentes de un mismo país por clase social ; y aunque se trata de una minoría dentro de la población total de la investigación, son los individuos que más sufren de aislamiento social, hasta que logran integrarse en un grupo similar, ya sean compatriotas o nativos.

La distancia cultural se aprecia en los valores: más colectivistas en los latinos y más individualistas en los españoles. Los latinos lo perciben como signos de egoísmo en comparación con la solidaridad y el tiempo que dedican a las relaciones interpersonales sus compatriotas.

6° Aislamiento social : La falta de apoyo social directo, de parte de parientes y de auténticos amigos fue uno de los principales motivos que señalaron los individuos para interesarse en participar en los grupos de entrenamiento en HHSS. Asimismo, la soledad, la dificultad para hacer amigos tanto con compatriotas como con nativos que pudieran considerar sus pares fue también la causa de síntomas depresivos de los que acudieron a pedir ayuda terapéutica después del grupo de EHS.

7° Etnocentrismo y prejuicio en la sociedad receptora: La percepción de prejuicio de parte de la población considerada en esta investigación no estaba entre las preguntas del Cuestionario de Datos Psicosociales, sin embargo, durante los grupos de entrenamiento, algunos de los participantes manifestaron haber percibido señales de prejuicio en la forma de miradas, comentarios y preguntas que implicaban descalificación, lo que sucedía especialmente con los peruanos y algunos colombianos .

8° Sentirse rechazados y rechazar a los nativos : De los contenidos en los grupos de entrenamiento los latinoamericanos de la muestra manifiestan rechazo hacia el estilo de comunicación de los españoles con los que interactúan : se quejan especialmente de la

agresividad y dureza en su tono de voz, de la falta de buenos modales. Afirman no poder discriminar si están enfadados cuando hablan de cierta manera o es su estilo. El rechazo hacia los nativos en este aspecto puede ser una falsa percepción debido a las diferencias interculturales en los estilos o códigos de comunicación (Daskal, 1996; Furnham y Bochner, 1986). En general se trata de distintas formas de comunicación no verbal, espacio personal y de los elementos para-lingüísticos. En cuanto a sentirse rechazados no manifestaron haber percibido rechazo en forma clara o explícita.

1.19.4 Identidad cultural en los latinoamericanos de esta investigación

Siguiendo los postulados de Ward, Furnham y Bochner (2001) y de Triandis (1994) sobre la identidad étnico-cultural interesa conocer cómo afecta a la población latinoamericana considerada en este estudio el contacto con la cultura española. Específicamente en el caso de las mujeres. El único cambio conductual que se observa al poco tiempo de vivir en España es la forma en que utilizan su tiempo de ocio: Las solteras acuden a discotecas sin acompañante masculino, lo que en su país no hacían por ser “mal visto”, y se citan en cafeterías y bares para conversar, tomando cerveza, costumbre que en sus países de origen también era “mal visto”. Pero sus relaciones de amistad son fundamentalmente con compatriotas, aún en las que llevan más de dos años residiendo en España. Mantienen los hábitos alimenticios de sus países de origen, y las celebraciones familiares y de amigos se centran en la preparación y consumo de comidas propias de su cultura. También conservan el hábito de visitarse en sus casas, y basta con que sea un compatriota o el amigo de un amigo para ser recibido sin ceremonias en el hogar. Los valores propios de la cultura colectivista se conservan incluso en aquellos que llevan viviendo más de cinco años en España, tales como la subordinación de los intereses individuales a los del grupo de familia extensa, la cohesión familiar, el machismo y el marianismo. Tanto en hombres como en mujeres el valor colectivista central que es el de la cohesión y solidaridad con la familia extensa y el “compadrazgo” se mantiene a lo largo del tiempo. Las remesas de dinero enviadas a la familia que quedó atrás aún a costa de postergar la satisfacción de intereses y necesidades individuales. Todo ello en una población estudiada de inmigrantes latinoamericanos de primera generación, de origen social clase media baja mayoritariamente .

1.20 Valores y relaciones interpersonales de los latinoamericanos

Cochran y Cartledge (1996) señalan la importancia que tienen algunos conceptos que son representativos de parte de la cultura latinoamericana, y que se utilizan para describir la valoración que hacen de sus relaciones interpersonales unido a un comportamiento específico. La “simpatía” es una cualidad personal permanente y se refiere a que el individuo es percibido como agradable, cálido y atractivo en su manera de ser. Otros términos usados en relación a características de comportamiento y de género son: el “machismo”, que se usa para describir el atractivo sexual del hombre, masculinidad y agresividad, habilidad para consumir alcohol en grupo. Los hombres con “machismo” inspiran respeto de sus pares. Para las mujeres hay el término “marianismo”, que se refiere a la mujer sumisa, obediente, dependiente, tímida, dócil, amable y virginal antes del matrimonio. Se espera que las mujeres sean “espiritualmente” superiores al hombre, que asuman los deberes domésticos tradicionales. La cultura latina da gran importancia a las relaciones familiares. La familia es fuente de soporte emocional y financiero: el término utilizado es “familismo”. Otro concepto es el “personalismo”, que está asociado a la orientación al contacto interpersonal. El término “fatalismo” es usado para describir un sentido de vulnerabilidad, una percepción de que el individuo no puede tener control sobre la adversidad ni prevenirla.

Los investigadores coinciden en que hay dos características esenciales en los latinoamericanos que los distinguen de otras culturas:

1º Tienen una *orientación claramente colectivista*, con la consiguiente tendencia a la interdependencia familiar y la cohesión del grupo de pertenencia. Es una cultura asociativa, donde tiene un gran valor el ser buen amigo”, relacionado también con el “compadrazgo”, es decir, relaciones de amistad unidas por lazos de apoyo mutuo que trascienden las generaciones. El ser “buen amigo” es la expresión concreta del valor colectivista, orientado a ayudar a los miembros del endogrupo.

2º *El valor concedido a la estabilidad de las relaciones interpersonales* : la orientación en el tiempo y en el espacio privilegia las relaciones interpersonales. En este sentido, los

latinoamericanos pueden dedicar gran parte de su tiempo libre en estar con los amigos, lo que parece aumentar en las clases media baja y baja, donde no se ponen límites al tiempo dedicado a compartir en grupo. El espacio en estas sub-culturas (clases sociales) deja de ser “un espacio “privado” como ocurre en la pequeña burguesía y clases altas, del mismo modo que en las culturas individualistas, sino abierto al endogrupo: parientes, amigos de amigos que pueden llegar a cualquier hora y sin previo aviso a la casa familiar. Marín (1994) , un investigador que ha realizado amplios estudios sobre la población latinoamericana inmigrante en USA, donde se les llama “latinos” o “hispanos”, plantea que ellos tienen una característica central que es el énfasis en necesidades, objetivos y puntos de vista comunes al endogrupo. Esta característica se ha llamado “alocentrismo”, como opuesta al individualismo. Los hispanos son interdependientes, y prefieren las relaciones interpersonales cercanas e íntimas.

3º Evitan la confrontación, el conflicto. En el trabajo buscan convivir con los compañeros y son muy sensibles a las características sociales y físicas del entorno. Una característica importante de los latinos es su preferencia por las relaciones sociales agradables. La simpatía es una cualidad altamente valorada que se refiere a un estilo de comportamiento que, entre otras cosas, significa demostrar empatía por los sentimientos de los demás, que protege la dignidad de la persona mostrando respeto y que busca la armonía. En las situaciones de conflicto los latinos tienden a evitar la confrontación, lo que no significa que no expresen la rabia, la frustración u otras emociones negativas. En las situaciones de conflicto dentro del endogrupo buscan la solución evitando faltar el respeto a la persona.

Para Marín (1994) el *familismo* es otro valor central en los hispanos, término que alude a la fuerte estructura familiar que regula no sólo los valores que rigen la conducta sino las actitudes, creencias y costumbres firmemente arraigadas. De la familia proviene un sentido de cohesión que abarca varias generaciones que se unen a lazos de amistad –el compadrazgo- que significan compartir los buenos y malos momentos de la vida, así como auxiliarse en casos de necesidad. Como han señalado otros investigadores, el familismo si bien arranca de la cohesión familiar, se extiende a las relaciones de amistad, a los amigos de amigos, a parientes lejanos y a los familiares de los amigos. Coincidiendo los hallazgos de investigadores como Marín(1994) y Daskal 1996) con

los valores observados en los latinoamericanos de esta investigación- asociados al familismo y *compadrazgo*- observamos dos consecuencias que se derivan de ellos:

1º a nivel de la conducta entre los inmigrantes latinoamericanos: las redes formadas en base a los principios de la solidaridad, la asistencia mutua y la reciprocidad (que se traduce en el principio del “ser buen amigo”) son las que facilitan la emigración de latinoamericanos que, de otra manera no podrían costearse el largo viaje en avión y el alojamiento en Europa (mucho más costoso que el que hacen los “espaldas mojadas” desde México a USA). En las entrevistas realizadas por esta autora a latinoamericanos residentes en Madrid, al preguntárseles dónde vivieron durante su primer año el 95% respondió que llegaron a casa de parientes y, la mayoría, a casa de amigos (muchas veces de amigos de amigos)). Las redes de apoyo social y de intercambio de servicios son especialmente relevantes para la obtención de trabajo y de vivienda especialmente durante la primera etapa de la inmigración.

2º A nivel de la frecuencia y tiempo dedicados al contacto interpersonal : siendo uno de los valores más importantes el dedicado a las relaciones interpersonales –en tiempo y espacio- si bien una vez en España las redes sociales originarias las han dejado atrás, repiten el mismo comportamiento interpersonal con sus compatriotas en el país de residencia.

Marín (1994), que ha realizado muchas investigaciones en USA sobre los valores y los procesos de aculturación de los “hispanos”, recalca que hay que tener en cuenta la diversidad de los mismos : los hay que tienen antepasados asiáticos que emigraron a América, y africanos, eslavos y sajones y españoles. Están los mestizos, los que tienen sangre indígena, etc. Por todo ello sus características físicas no son únicas. Los hay blancos con rasgos europeos, los hay con facciones asiáticas, los hay más oscuros, mulatos y negros. Y cada una de las naciones de las que provienen tienen su propia idiosincrasia, tan diferentes como pueden serlo Gran Bretaña de Francia. Sin embargo hay unos valores en ellos que los diferencia de otras comunidades étnicas en Estados Unidos. Por ejemplo, sienten la obligación de dar apoyo material y emocional a los miembros de su familia, lo que no sólo incluye a la familia nuclear sino a cualquier miembro con el que tengan lazos de parentesco : esto incluye a los tíos y primos, abuelos, sobrinos, a los parientes con los que tienen lazos de sangre pero también un

parentesco político (por ejemplo, cuñados). La familia extensa es justamente una de las características centrales, en oposición a la familia nuclear, del sistema del que surgen los valores que guían la conducta de los latinos. Dice Marín que los principios de la lealtad, reciprocidad y solidaridad son valores que impregnan las actitudes, creencias y percepciones del mundo que también generan estereotipos, prejuicio y discriminación debido a estas características que los distinguen de los otros grupos. El proceso de aculturación de los latinos en Estados Unidos comienza por el aprendizaje del inglés, y la gran mayoría acaba teniendo un buen nivel de uso de esta lengua. Según Marín los latinoamericanos en USA si bien son permeables a la influencia de actitudes, creencias y valores de cultura nativa tienden a *mantener las tradiciones culturales de origen*.

Rosita Daskal (1996) hace un análisis especialmente relevante de la población latinoamericana en USA, coincidiendo con algunos de los planteamientos de Marín (1994) y recogiendo los postulados de Triandis (1984) y otros. La investigadora coincide con los demás autores en que los latinoamericanos tienen una orientación interpersonal basada en las pautas de comunicación de la familia de origen, en los valores del respeto hacia las figuras de autoridad y en la importancia concedida a la *armonía en las relaciones en el ambiente laboral*. Cita a Díaz Guerrero (1975), autor que en un estudio compara la población mexicana con los angloamericanos, concluyendo que los mexicanos están más orientados hacia la realidad interpersonal y los angloamericanos hacia la realidad externa. Daskal (1996) explica cómo el respeto y la dignidad son algunos de los principios que dirigen la conducta interpersonal de los latinoamericanos, lo mismo que el ser buen amigo y ser simpático, valores que tienen su origen en la orientación colectivista en oposición a la orientación individualista de los angloamericanos. *El respeto*, especialmente hacia las figuras de autoridad, está presente en la socialización de los niños mexicanos, lo mismo que la obediencia. Las críticas negativas, sobre todo las que significan una descalificación personal, son percibidas como insultos, ya que las consideran una falta de respeto a la dignidad de la persona. Y hay una tendencia, por lo mismo, a evitar la confrontación directa, a hacer críticas directas y a cuestionar en forma manifiesta las creencias y acciones de los demás para no ofender. En cuanto a la *distancia con el poder es alta*, y hay un gran respeto por las jerarquías entre superiores y subordinados, por las diferencias de clase social y roles, por lo que el principio de tratar a los otros con respeto y como iguales se da solamente en las relaciones horizontales. En cambio, los norteamericanos establecen menos

distancia con las figuras de autoridad. También pone de relieve el valor de la lealtad hacia todos aquellos con los que mantienen una relación (generalmente miembros del endo-grupo).

Con respecto a la importancia de la *simpatía* Daskal cita a Triandis, Marín et al., (1984) quienes concluyen que la simpatía es uno de los componentes esenciales de los patrones de conducta de los latinoamericanos y que los distingue de los otros grupos culturales. Daskal define la simpatía como una cualidad de la persona : “ Mi definición es que una persona es vista como simpática cuando es percibida como abierta, cálida, interesada en los demás, mostrando conductas positivas hacia los otros, estando en sintonía con los deseos y sentimientos de los demás, y es entusiasta” . (p 333). La autora presta especial atención a la dicotomía cooperación versus competitividad, concluyendo que los latinoamericanos tienden a ser cooperativos en situaciones interpersonales y en el trabajo, dando más atención a las necesidades y opiniones de los demás, y que en igual condiciones de roles y estatus son más competitivos los angloamericanos que los latinoamericanos. Mientras que los primeros son socializados para ser competitivos, asertivos y seguros de sí mismos, los niños latinoamericanos son socializados para ser cooperativos, para buscar la armonía en las relaciones interpersonales y sensibles a las necesidades y sentimientos de los otros.

1.20.1 Comportamiento ante el conflicto de los latinoamericanos

Si bien la mayoría de los investigadores reportan que los latinoamericanos evitan la confrontación directa y la expresión de emociones negativas, Daskal señala que al respecto hay conclusiones contradictorias, ya que por ejemplo Ferdman y Cortes (1992) en su muestra encuentran que los latinoamericanos tienden a tratar los conflictos en el trabajo abierta, directa e inmediatamente. Lo que sólo evidencia que el comportamiento de los latinoamericanos puede variar según las situaciones.

Collier (1991) hace un análisis de las diferencias de estilos de conflicto entre poblaciones angloamericanos, afro-americanos y mexicanos en USA. Cita estudios de Ting-Toomey et al., (1989) y de otros investigadores quienes encuentran que los afro-americanos tienden a usar más estrategias de control sobre los otros y que los angloamericanos tienden a usar más las estrategias orientadas a la solución de los

conflictos.. Y Kagan et al., (1982) describen la conducta de los mexicanos como mas bien pasiva, evitando los mensajes que activan la confrontación . Las conclusiones obtenidas en esta investigación concuerdan con las de Collier si se considera que los latinoamericanos de esta muestra, en su mayoría, tienen dificultades para afrontar situaciones en las que hay que usar conductas de “oposición asertiva”, especialmente cuando se trata de defender los derechos y rechazar peticiones. Además, la mayoría de las mujeres de esta investigación tendían evitar la confrontación abierta con compatriotas del mismo sexo para evitar la posibilidad de una ruptura. Collier también coincide con otros autores en la dimensión de valor “orientación hacia la armonía de los latinoamericanos en oposición a la búsqueda del poder de otras culturas, ilustrando este punto con la definición que hacen los latinoamericanos de conflicto en términos de “pérdida de la armonía”.

1.20.2 Relaciones interpersonales de los latinoamericanos

En cuanto a las relaciones interpersonales, Daskal (1996) explica un sistema de conexiones muy propia de los latinoamericanos que en USA se conoce como palanca , y que en realidad no es más que un conjunto de redes de contacto que trascienden los procedimientos regulares y los roles, y que sirven para satisfacer sus necesidades. Estas conexiones están basadas en obligaciones, más que favores en virtud de antiguas relaciones interpersonales. Generalmente la persona que tiene más poder es quien puede dar la ayuda.

En relación a la dimensión *distancia del poder* encontrada por Hofstede (1980) la autora destaca la valoración que se hace, en las culturas latinoamericanas, del estatus y de la clase social, existiendo grandes diferencias entre unos grupos y otros en función de estos atributos. En lo que concierne al estatus hay un patrón de comportamiento que corresponde a este constructo, y que implica la expectativa y aceptación de que el poder es distribuido desigualmente. Los países de América Latina tienen una gran distancia con el poder en contraste con Estados Unidos y los países de Europa no mediterráneos. Es así como la “verticalidad” en las organizaciones (Singelis et al., 1995) es vista como la aceptación de la desigualdad entre las personas, y la distancia del poder como norma establecida. Si bien las investigaciones de otros autores son contradictorias, ya

que algunos no encuentran autoritarismo en algunas organizaciones laborales (Ferdman y Cortes, 1992) y académicas (Díaz - Guerrero y Slazay, 1991), Daskal encuentra más distancia con la autoridad entre los estudiantes latinoamericanos y los profesores en colegios en comparación con los angloamericanos. Una señal de la gran distancia con el poder es la clase social en los países latinoamericanos. Muchos países tienen una gran clase baja, una pequeña clase media y una minoría de clase alta. Lo ejemplifica con el uso de símbolos de estatus y con la diferenciación en el tratamiento : tú y usted. (Desde mi experiencia discrepo con algunas observaciones de esta autora: para empezar, existen varios niveles en las clases medias, cada una tiene su estatus y cada una tiene sus propios símbolos. Pueden ser más evidentes las diferencias en los países latinoamericanos, pero en Europa, y específicamente en España también existen varias clases sociales con sus consiguientes estatus, lo que varía son los símbolos de estatus y las características de las barreras sociales, por ejemplo, el barrio donde se vive, la manera de vestirse, el habla, los lugares de ocio, etc., siendo el nivel de ingreso sólo uno de los factores que distinguen a una clase social de otra. (Argyle, 1994). Por otra parte, así como en Latinoamérica se trata de “tú” en las relaciones horizontales y de “usted” como señal de respeto y también de diferencia en relaciones verticales –en España esto es muy variable hoy en día – en Francia y en Bélgica existe “tu” para las relaciones entre iguales y “vous” para señalar distancia y respeto igual que en Latinoamérica.

En cuanto a la dimensión bipolar *diferencias por sexo* señalada por Schwartz (1992), Daskal (1992) define el machismo como “una constelación de valores, ideas y conductas apropiadas para la realización de la hombría. Un importante elemento del machismo es la preservación de la dignidad, respeto y honor” (p 337). El machismo supone una subordinación de la mujer con respecto al hombre, especialmente en cuanto a costumbres. El ideal en cuanto a imagen del hombre es ser respetado, ser capaz de proteger y proveer a su mujer y a sus hijos.

En muchos países de América Latina las mujeres, especialmente en las ciudades, están incorporadas en el mundo laboral y han ganado muchos derechos. Las diferencias están en la importancia que se da a la apariencia en el comportamiento. Según Cushner y Landis (1996) en las culturas colectivistas hay una gran diferenciación por sexos. Las diferencias mayores se observan en el desempeño de roles: algunos trabajos sólo son desempeñados por hombres y otros por mujeres. El machismo es una actitud originada

en valores propios de la familia extensa. Asociado al machismo está el marianismo, como actitud en relación a la mujer, y proviene del culto a la Virgen María. (Desde mi propia observación postulo que tanto el machismo como el marianismo tienen su origen en el ideal del honor que transmitieron los españoles durante la conquista de América unido al catolicismo riguroso de la época). El marianismo lo aprenden las mujeres desde la temprana socialización , lo que implica hacerse respetar por los hombres y cuidarse “de qué dirán”, de lo contrario no encontrarán marido. El machismo lo aprenden durante el proceso de socialización tanto los niños como las niñas: ellos deben proteger a las mujeres y ellas aprenden a atenderlos en el hogar. Tanto el machismo como el marianismo implica un doble estándar de moralidad: los hombres pueden circular por la calle a cualquier hora y permanecer en lugares públicos; las mujeres en casa como señoritas o señoras por la noche (salvo que vayan debidamente acompañadas). El marianismo está asociado a la respetabilidad, el estoicismo, el auto-sacrificio y la sumisión. (Desde mi experiencia señalo que tanto el machismo como el marianismo aumentan a medida que se baja en las clases sociales y disminuye hacia las clases altas). Estos autores señalan que la mayor diferenciación por sexos ocurre no sólo en América Latina sino también en la Europa Mediterránea : Italia, Portugal, Grecia y España.

Con respecto al *familismo* Daskal (1996) coincide con otros investigadores en la importancia que tiene la familia para los latinoamericanos, cuya característica esencial es ser extensa, citando un estudio realizado por Díaz-Guerrero y Szalay (1991), quienes compararon muestras de estudiantes universitarios de USA, mexicanos y colombianos de nivel similar. Encontraron que las relaciones familiares afectan extremadamente a los latinoamericanos : había un gran énfasis en el amor y se reflejaba una gran interdependencia emocional. Concluyeron que en la concepción del self en los mexicanos y en los roles sociales predominaban cualidades como ser útil y comprensivo. Hay ideales predominantes de unidad y cohesión de la familia sobre el individuo. Contrasta con la idea del self del norteamericano, que lo ve como seguro de sí mismo, independiente con cualidades sociales y una personalidad positiva, capaz de tomar sus propias decisiones para alcanzar sus intereses.

Marín (1999) señala que el concepto *familismo* es esencial para comprender la cultura latinoamericana porque la familia es la organización básica de su mundo social, con obligaciones que incluyen solidaridad, reciprocidad, cooperación y lealtad.

1.20.3 Orientación en el tiempo y evitación de la ambigüedad

En cuanto a la dimensión *orientación en el tiempo*, la autora coincide con los investigadores que han concluido que las culturas colectivistas están más orientadas hacia el presente, así como las individualistas, por ejemplo, Estados Unidos, lo están hacia el futuro, coincidiendo con el modelo de valores de Triandis (1984). Pero sí advierte que esta orientación no se da en las clases medias ni altas. Todo este tiene un fundamento en los sistemas económicos y políticos, que en muchos países latinoamericanos son impredecibles, lo que acentúa la tendencia en los grupos sociales desfavorecidos a vivir más en el presente .

Daskal coincide con Hofstede (1991) quien encontró en su estudio que los latinoamericanos tienden a *evitar la ambigüedad* (incertidumbre) y que él explica como una evitación de las situaciones desconocidas, y que en el trabajo se traduce por una necesidad de tener las reglas claras, tanto las escritas como las no escritas. La incertidumbre se expresa en estrés. Sin embargo esta necesidad de seguridad se contradice con la flexibilidad que esta autora encuentra en sus relaciones interpersonales, especialmente cuando tratan con personas de igual o mayor estatus, con la burocracia y con las reglas de las organizaciones.

1.20.4 Relaciones Interpersonales y Comunicación

Furnham y Bochner (1986) afirman que las investigaciones han mostrado en forma muy consistente y sistemática las diferencias culturales en la manera en que las personas envían y reciben información, órdenes, deseos y afecto, citando a Argyle (1982). Y esto ocurre entre personas que hablan el mismo idioma. Lo que ocurre es cada una de ellas emiten, reciben y perciben conductas que pueden ocurrir dentro un contexto socio-cultural determinado, cada uno con sus reglas y convenciones particulares. Estas diferencias son claramente observables en los estilos de comunicación de españoles y latinoamericanos.

1.20.5. Normas de educación y etiqueta

Una de las diferencias que estos autores encuentran se refiere a las *normas de educación* y etiqueta. Las culturas difieren, por ejemplo, en que las personas pueden ser directas o indirectas, cómo son hechas las peticiones y, lo más importante, cómo son denegadas o rechazadas las peticiones. Los autores dan ejemplos comparando cómo en muchos países asiáticos la palabra *no* es usada raras veces y un *sí* puede significar “no” o “puede ser”. Lo mismo sucede con la expresión “gracias” para manifestar apreciación: en algunas culturas se usa en forma lingüística. Los latinoamericanos suelen usar muy frecuentemente esta expresión en forma lingüística y a veces en forma reiterativa.

Según Daskal (1996) los latinoamericanos tienden a ser socializados en un estilo de comunicación diplomático, cauteloso en cuanto a los temas a tratar, y con un énfasis en la calidez de las relaciones interpersonales. A los latinoamericanos les parece que el estilo de conversación de los angloamericanos es demasiado directo, duro y simple. Otros investigadores han encontrado que la solidaridad relacional es uno de los temas que aparecen como más importantes para una conversación satisfactoria según los latinoamericanos. En cuanto a al contexto comunicacional esta autora aplica el modelo de Hall (1976) quien distingue entre “alto y bajo contexto de comunicación”. El alto contexto ocurre cuando la mayor parte de la información es transmitida por el contexto físico mientras que una pequeña parte es a través de un código explícito; y es de bajo contexto cuando la mayor parte de la información se da en forma explícita. En realidad la autora se está refiriendo a un lenguaje no verbal: gestos, pausas, movimientos corporales, expresión facial, postura, distancia y contacto físico. Señala que este estilo de comunicación es especialmente importante cuando se trata de pedir un favor o decir que no. Se trata de que la otra persona “lea entre líneas”. Todo lo cual está de acuerdo con los hallazgos de otros investigadores que enfatizan la necesidad de los latinoamericanos por conseguir una relación interpersonal “armoniosa”, para lo cual hay una tendencia a evitar la confrontación directa. Es interesante puntualizar que lo que a algunos les parece “armonioso” en mi propia investigación sobre habilidades sociales parece “poco asertivo”, no sólo ante la evaluación de nativos españoles sino de parte de los propios latinoamericanos que se auto-evalúan como inseguros y poco directos cuando se comparan con los españoles, aunque coinciden con las observaciones que señala Daskal : así como los latinos en USA encuentran que los angloamericanos son

demasiado duros y directos, en España encuentran que los nativos son rudos y tienen un tono de voz muy duro, cuando no lo consideran agresivo.

1.20.6 Estilos de comunicación y comunicación no verbal

Daskal (1996) encuentra que los latinoamericanos tienen una *comunicación de alto contacto* en oposición a las de bajo contacto interpersonal. Este alto contacto lo halla en las diferentes formas de comunicación:

Comunicación paralingüística : los latinoamericanos hablan más y más alto que los angloamericanos, lo que está de acuerdo con el ser más expresivos. (En esta investigación los latinoamericanos encuentran que los nativos españoles hablan más y mucho más alto que ellos, sin inhibirse en los lugares públicos, lo que perciben como falta de educación).

Contacto ocular : la autora encuentra que los estudiantes latinoamericanos no miran abiertamente al profesor cuando se dirigen a él, lo que es un signo de respeto o distancia jerárquica, lo que no ocurre con los estudiantes angloamericanos. Furnham y Bochner (1986), apoyados en varias investigaciones concluyen que los niveles de contacto ocular varían entre las culturas. Árabes y latinoamericanos tienen un alto nivel mientras que los europeos tienen relativamente un bajo nivel de contacto ocular.

Gestos : Los latinoamericanos usan mucho más los gestos que los norteamericanos para expresar sentimientos, hacer preguntas, para completar el contenido de los mensajes (asimismo para enriquecerlos: lenguaje asociativo y metafórico).

Distancia interpersonal :, Los latinoamericanos generalmente se acercan más a los otros cuando están de pie o sentados que otras culturas, lo que puede ser incómodo para los norteamericanos, europeos del Norte y asiáticos. Los latinoamericanos perciben a los norteamericanos como fríos y distantes justamente por lo contrario.

Contacto físico : Furnham y Bochner (1986) han realizado un completo análisis de la comunicación no verbal entre las culturas, destacando la importancia de algunos elementos de la comunicación no verbal tales como el contacto físico y las normas que

regulan la comunicación. Con respecto al *contacto físico* los autores señalan que hay diferencias entre las culturas. Se llaman *culturas de contacto* las que utilizan el tocarse como parte de la comunicación no verbal, entre las que se encuentran los árabes, latinoamericanos y europeos del Sur. En las culturas de *no contacto* las personas se tocan solamente en determinadas situaciones, como entre la familia, en las relaciones de pareja y por roles específicos (médico, dentista, etc.) . El contacto fuera de estos contextos puede generar ansiedad. En cambio, en las culturas de alto contacto, una persona que toca poco o nada en sus interacciones es vista como fría y poco amistosa. Volumen de voz: los árabes hablan más alto que los europeos y estos lo perciben como un griterío; y los norteamericanos hablan más alto que los ingleses: estos lo encuentran como señal de mala educación, pero para los norteamericanos es señal de asertividad.

Gestos : el código gestual varía entre las culturas. Algunos gestos se usan en algunas culturas y en otras, no; asimismo, los mismos gestos pueden tener un significado diferente. (En la muestra de esta investigación los latinoamericanos no encontraron que los españoles gesticularan ni más ni menos que ellos mismos).

1.21 Reglas y convenciones en las diferencias interculturales

Furnham y Bochner (1986) encuentran que las diferencias interculturales en cuanto a las reglas que dirigen la conducta social constituyen la mayor dificultad en la comunicación intercultural. Uno de los ejemplos que presentan es la diferencia que distintas culturas dan a la puntualidad: en estudios comparativos entre brasileños y norteamericanos se ha encontrado que estos últimos perciben como más exitoso a alguien que nunca es impuntual. En Brasil es todo lo contrario: llegar tarde a una cita es indicativo de éxito. Esto ha ocasionado dificultades en las reuniones de negocios entre personas de ambas culturas. Citan a Noesjirwan (1978) quien hizo una investigación para contrastar las diferencias entre reglas sociales entre culturas. Fueron comparadas poblaciones de Indonesia en torno a tres temas culturales: 1º los originarios de Indonesia valoraban mantener relaciones amistosas con todos (se subentiende que con las personas de su entorno), en contraste con los australianos que prefieren relacionarse con unas pocas personas en forma exclusiva y privada; 2º la gente de Indonesia valora la conformidad ante el grupo y la comunidad; 3º en Indonesia el estilo de relaciones

interpersonales tiende a ser restrictivo, elegante y diplomático, mientras que los australianos prefieren las maneras abiertas y directas.

Berry et al., (2002) en el análisis que han realizado de investigaciones sobre las diferencias en la comunicación no verbal entre distintas culturas concluyen que lo que varía básicamente es la frecuencia en el uso de gestos de varios tipos (análogos con la expresión facial) o en las reglas concernientes al uso de los gestos. Con respecto a la expresión de emociones postulan que hay diferencias en la frecuencia y la intensidad con que se manifiestan. Citan a Ekman (1973) quien introdujo el concepto de “reglas de exhibición” para referirse a las normas que regulan la expresión facial dependiendo de las expectativas de los que miran. Estos autores explican que en cada cultura hay reglas acerca de la expresión facial que se muestra en determinadas ocasiones y acerca de cuándo se pueden mostrar determinadas emociones. Se han hecho estudios recientes que comparan las reglas de expresión emocional comparando las respuestas de estudiantes de Hungría, de Polonia y de USA. Berry cita a Matsumoto (1996) quien quiso averiguar la expresión adecuada de cada una de seis emociones básicas en cada una de las tres situaciones siguientes: 1) solo; 2) en compañía de amigos cercanos y de la familia; 3) en presencia de extraños o en público. Los europeos del Este reportaron que era más inapropiado que los norteamericanos mostrar emociones negativas dentro de su grupo y más apropiado mostrar emociones positivas. En mis propias investigaciones he encontrado que existen reglas que regulan la expresión de emociones, tanto en la intensidad como en la exhibición de las mismas según las circunstancias en la cultura latinoamericana; y que las reglas varían entre los países (por ejemplo, los centro-americanos tienden a ser más expansivos que los del Cono Sur). Las reglas también varían en las diferentes clases sociales de cada país: mientras se asciende en la clase social se considera menos apropiado exhibir emociones negativas en presencia de extraños (rabia, dolor), y también disminuye la intensidad en la expresión de las emociones negativas entre el grupo de amigos y de algunas de ellas (ira) ante la familia. Asimismo, disminuye la intensidad de la expresión de emociones positivas ante extraños (por ejemplo, amor, alegría) a medida que se asciende en la clase social. A los niños de clases medias y alta se les socializa con un mayor autocontrol de expresión de emociones, lo que al parecer sucede en general en la cultura occidental (Argyle, 1996).

Según estos mismos autores hay una relación entre los gestos, la posición del cuerpo y el espacio personal. El concepto de *espacio personal* está basado en la idea de que cada persona está rodeada por una esfera privada. Cuando alguien entra al interior de este espacio se experimenta como una intrusión. Citan al antropólogo Hall (1966), quien fue el primero en llamar la atención sobre las diferencias interculturales en el espacio personal, observando que los árabes, los europeos del Sur (italianos, españoles, griegos y portugueses) y los latinoamericanos se acercan más cuando están de pie y cuando caminan juntos que los individuos de otras culturas. Tienden a tocarse el uno al otro, mientras la gente del Norte de Europa guardan entre sí una gran distancia física. Estos hallazgos, según Berry et al., (2002) son consecuentes con la dimensión de culturas de alto contacto versus bajo contacto. Sin embargo, concluyen que hay variaciones intra-culturales debido a la clase social y a factores situacionales.

1.22 . Diferencias interculturales en las relaciones de amistad

Collier (1991) hace un análisis comparativo de sus estudios con distintas poblaciones étnicas en USA para averiguar las diferencias sobre el concepto de amistad. Los angloamericanos enfatizan la libre expresión de las ideas, para los afro-americanos lo más importante es buscar la solución de los problemas en forma conjunta; y para los mexicanos lo esencial es el apoyo y la expresión de sentimientos. Los angloamericanos resaltan la honestidad, confidencialidad y honestidad como importantes características de la amistad. Los afro-americanos señalan la sinceridad y el respeto por el individuo; y los latinoamericanos resaltan el apoyo y el respeto por el otro. El apoyo descrito por los mexicanos incluye implícitamente reforzamiento para la conservación de la amistad y dependencia mutua. Esta autora plantea que el sistema de comunicación entre las familias mexicanas pone de manifiesto el énfasis en la vinculación entre individuos: la familia viene a ser como un soporte para la amistad. Las conclusiones de Collier confirman la orientación hacia el colectivismo de la cultura latinoamericana : tanto en el concepto que tienen de la amistad –apoyo mutuo-, en la valoración de las relaciones interpersonales y en la interdependencia en sus relaciones familiares y sociales, a diferencia de culturas como la angloamericana y del Norte de Europa, más orientados al mundo externo, lo que es consistente con las culturas individualistas y masculinas, que

ponen énfasis en el “hacer” antes que en el “ser”, en el logro personal y en la independencia.

1.23. Colectivismo y apoyo familiar en las culturas colectivistas

Campos, Eceiza y Páez (2004), en su análisis de los estudios sobre la familia en las culturas colectivistas distinguen dos niveles en los que se observan las características del *familismo* en las culturas latinas, africanas y mediterráneas: “ 1) el familismo comportamental ,en el que la implicación con los miembros de la familia se presenta a través de las visitas y el intercambio de servicios; y 2) el *familismo* actitudinal, relativo a los sentimientos de lealtad, solidaridad y reciprocidad entre los miembros de la familia, y que es parcialmente modificable con el proceso de aculturación. Los autores señalan que los estudios encuentran que en las familias de origen latino en Estados Unidos la importancia referida a la familia disminuye a través de las generaciones y, sin embargo, la percepción que se tiene del apoyo familiar recibido se mantiene; y citan estudio de Sabogal et al., (1987) que encuentran que esta percepción incluso aumenta a medida que aumentan los miembros de la familia a pesar de los cambios producidos por la aculturación.

Páez (2000) hace referencia a los valores que subyacen a esta característica al analizar las dimensiones en los valores culturales propuestas por Hofstede (1991). En la dimensión “masculinidad – femineidad” la cultura latinoamericana es más femenina que masculina, lo que significa que se valora más el compartir emociones y mantener la armonía dentro del grupo. Lo mismo sucede con la simpatía : “ Desde el punto de vista de cómo se percibe la vida social, la simpatía implica que se quiere ser abierto, caluroso, agradable, se percibe la conducta positiva de los otros y se ignora la negativa, se busca sintonizar los deseos y sentimientos de los otros y se manifiesta entusiasmo. Desde el punto de vista de la acción, se evitan las críticas, se evita el cuestionamiento directo y se busca mantener las buenas maneras. Finalmente desde el punto de vista de la comunicación, la cultura latina enfatiza “la buena educación”, y hace hincapié en las buenas relaciones entre personas”. (Páez, 2000, p 10). Si se toma en cuenta el alcance de esta dimensión en la conducta social del latinoamericano medio es fácil de comprender el motivo de que en comparación con otras culturas más individualistas puedan parecer menos asertivos.

CAPÍTULO 1	8
VARIABLES PSICOSOCIALES EN EL AJUSTE INTERCULTURAL	8
1.1 Aculturación y Transculturación	9
1.2. Estrategias de aculturación	11
1.3. Factores mediadores en la adaptación transcultural	13
1.3.1 Habilidades individuales.....	16
1.3.2 Adaptabilidad	18
1.3.3. Concepto de Habilidades Interculturales	20
1.3.4 Competencia Intercultural	22
1.4 . Relaciones Interculturales – Identidad social –identidad étnica.....	26
1.4.1 Identidad social.....	26
1.4.2 Identidad social –identidad étnica	28
1.5. Biculturalismo - Integración	33
1.6. Auto-concepto y Autoestima	34
1.7. Atribución, estereotipos y prejuicio.....	35
1.8. Contacto Social.....	38
1.9. Problemas más frecuentes en la experiencia intercultural.....	40
1.9.1 Incidentes críticos	40
1.9.2 Dimensiones específicas de las diferencias interculturales.-	42
1.10. Socialización y Valores.-	43
1.11. El modelo de Valores Motivacionales de Schwartz	46
1.12. Diferencias que se perciben entre las culturas	48
1.13. Individualismo y colectivismo	50
1.14. Estrés Intercultural y Causas de Inadaptación.....	51
1.15 Eventos Negativos y reacciones psicopatológicas ante el estrés.....	57
1.15.1 Eventos negativos	57
1.15.2 Trastornos en la Salud Emocional	59
1.16. Factores mediadores en el desarrollo de la ansiedad.....	63
1.17. Apoyo social y salud mental.....	67
1.18. Factores moderadores del estrés	70
1.19. Estrés de Aculturación en los latinoamericanos	71
1.19.1 Aculturación, malestar psicológico y estrés	71
1.19.2 Problemas en la salud emocional en latinoamericanos	72
1.19.3 Estrés de Aculturación en la población latinoamericana de esta investigación.....	75
1.19.4 Identidad cultural en los latinoamericanos de esta investigación.....	77
1.20 Valores y relaciones interpersonales de los latinoamericanos.....	78
1.20.1 Comportamiento ante el conflicto de los latinoamericanos	82
1.20.2 Relaciones interpersonales de los latinoamericanos	83
1.20.3 Orientación el en tiempo evitación de la ambigüedad.....	86
1.20.4 Relaciones Interpersonales y Comunicación.....	86
1.20.5. Normas de educación y etiqueta	87
1.20.6 Estilos de comunicación y comunicación no verbal.....	88
1.21 Reglas y convenciones en las diferencias interculturales	89
1.22 Diferencias interculturales en las relaciones de amistad	91
1.23. Colectivismo y apoyo familiar en las culturas colectivistas.....	92

CAPÍTULO 2

HABILIDADES SOCIALES

2.1. Antecedentes teóricos

Según Caballo (2005) los orígenes del concepto de habilidades sociales no han sido reconocidos hasta bastante recientemente. Hubo trabajos realizados con niños por autores como Jack (1934) , Thompson (1952) que actualmente serían considerados dentro del ámbito de las HHSS, aunque en su momento no tuvieron este nombre. Spitzberg y Cupach (1989) en su revisión y análisis de la literatura sobre *competencia social* destacan a Thorndike (1920) como un pionero con su concepto de *inteligencia social*, que explica las habilidades implicadas en la comprensión de otras personas y la actuación adecuada en relación a los otros. Caballo cita las observaciones de Curran (1985) con respecto a los trabajos de neo freudianos que se apartaron del énfasis en los instintos y desarrollaron teorías que algunos teóricos denominan Psicología del Yo, y que dan especial énfasis a las relaciones interpersonales, tales como Sullivan, (1953) y White, (1969). Estos últimos autores, al igual que Hartman (1969) investigaron en profundidad las funciones yoicas , (del Yo) que en muchos aspectos están asociados a la teoría de las habilidades sociales. Para Caballo (2005) el origen, en cuanto a trabajo científico, está en Salter (1949) sobre Terapia de Reflejos Condicionados, y que fue continuado y ampliado por Wolpe (1958), que fue el autor del concepto “asertividad”. A continuación están los trabajos de Lazarus (1966), Wolpe y Lazarus (1966). El aporte de Wolpe con su concepto de asertividad es fundamental, ya que este autor estableció la diferencia entre las conductas de acercamiento positivas y aquellas que eran críticas y desaprobadoras, y que actualmente forman parte de algunas de las dimensiones básicas de las habilidades sociales propiamente tales, llamadas de autoafirmación y de oposición asertivas. Elberti y Emmons (1970) publicó el primer libro que trata de la asertividad : “ “Estás en tu perfecto derecho”. Caballo encuentra una segunda fuente en los trabajos de Zigler y Phillips (1960, 1961) que se originan en experiencias clínicas con pacientes institucionalizados. Estos autores utilizan el concepto de “competencia social”. El trabajo pionero de Zigler y Phillips es de vital importancia pues revela cómo

esta competencia es determinante en el pronóstico de pacientes institucionalizados : a mayor competencia social antes de la hospitalización , menor es el tiempo de su ingreso en la institución y menor es la frecuencia de recaídas. Caballo sitúa una tercera fuente en el campo de las HHSS en Inglaterra, donde el énfasis es distinto por estar centrado en la interacción hombre-hombre haciendo una analogía con la interacción hombre-máquina, propuesto por Welford (1966). Según Welford el sistema hombre-máquina requiere el uso de capacidades humanas para responder a las demandas de la situación; y, análogamente en la relación hombre-hombre hay involucrados una serie de procesos tales como la percepción, la decisión, capacidades motoras y de procesamiento de la información. A partir de esta analogía Argyle y Kendon (1967) proponen un modelo de habilidades sociales que incorporan a la Psicología Social y a la Psicología Organizacional que hasta hoy está en la base de los teóricos de las habilidades sociales, principalmente de los que enfatizan el papel de la percepción, los factores cognitivos y motivacionales, la retroalimentación y la interacción entre individuo y ambiente. A partir de esta teoría Argyle (1967, 1969, 1983) desarrolló un modelo teórico que dio origen a un abundante trabajo en el que participaron una serie de relevantes colaboradores de la Escuela de Oxford , tales como Graham y Argyle, 1975; Argyle, M. y Kendon, 1967; Argyle, M., Furnham y Graham, 1982, y otros colaboradores de la Escuela de Oxford.

Con respecto al uso del término “asertividad” que hasta hoy es para algunos autores un concepto equivalente al de habilidades sociales, discrepamos con Caballo (2005), quien afirma que se pueden usar como conceptos equivalentes. Tal como afirman Juri y Molina, (1982) asertividad no es lo mismo que habilidades sociales, ya que como veremos más adelante, las conductas asertivas son algunas de las dimensiones contenidas en las habilidades sociales.

2.2. Teoría del Aprendizaje Social

Debido a que las habilidades sociales se manifiestan en la conducta visible es importante conocer algunos postulados básicos sobre el concepto de conducta, especialmente en cuanto a su génesis y a los factores que determinan la variabilidad del comportamiento entre un individuo y otro. La teoría del “aprendizaje social” de Bandura (1977) es básica para comprender cómo aprendemos las conductas sociales. El

concepto de *auto-eficacia* del autor (Bandura, 1987) es también fundamental para conocer la génesis de las habilidades sociales como conductas aprendidas. Las competencias cognitivas y conductuales pueden definirse como el conjunto de información que tiene el individuo y su capacidad para utilizarla, por lo que las competencias cognitivas son factores potenciales, lo que significa que pueden desarrollarse según el individuo y su circunstancia. Las habilidades sociales se aprenden a través de experiencias directas o vicarias, y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento. La conducta de las personas que se encuentran en la situación de interacción constituye una retroalimentación del desempeño del propio sujeto. El aprendizaje, ya sea por imitación, enseñanza directa o por experiencia, va generando expectativas de auto-eficacia, siendo estas expectativas las que van a determinar si el individuo se va a exponer o no a determinadas situaciones sociales. Para Bandura (1987) Los modelos ejemplares suelen reflejar *normas sociales*, y de esta forma sirven para describir o mostrar, con diversos grados de detalle, la conducta apropiada ante determinadas situaciones de estimulación. Cuando Bandura (1987) incorporó nuevas variables cognitivas a su teoría original del Aprendizaje Social la denominó “Teoría Cognitiva Social”. Según este modelo “ el funcionamiento psicológico es una interacción reciproca continua entre determinantes personales, conductuales y ambientales” (p. 230).

La teoría de Bandura está centrada principalmente en los procesos cognitivos que intervienen en la conducta. A continuación se presenta una síntesis de los factores que consideramos que tienen mayor relevancia para el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales :

- *Aprendizaje por observación de modelos* : proceso que se llama *modelado* .El niño (y en muchas situaciones también lo hace el adulto) aprende conductas sociales observando a individuos que para el observador son significativos (los padres, amigos o conocidos, etc.). Pero no se trata de una simple imitación ya que, para que el aprendizaje se produzca, el observador tiene que anticipar consecuencias positivas de la acción. A partir de sus investigaciones con niños este autor demostró que el ser humano puede adquirir, a través de la observación de modelos tales como rechazo, entusiasmo, temor, etc. (condicionamiento vicario).

- *Auto-eficacia* : se refiere al concepto que la persona tiene de sí misma con respecto a su propia capacidad o las posibilidades de tener éxito en situaciones específicas. “La teoría cognitiva-social define el auto-concepto negativo como la tendencia a devaluarse a uno mismo, y el auto-concepto positivo como la tendencia según la cual el individuo suele juzgarse a sí mismo de forma favorable. Las competencias y los criterios evaluativos varían en función de las ejecuciones en distintos ámbitos (por ejemplo en el ámbito social, intelectual, profesional y deportivo, y pueden producir auto-evaluaciones distintas”. (p132).

En esta teoría uno de los conceptos fundamentales es el de *auto-eficacia*, que es un factor que incide directamente en que el individuo decida iniciar una acción determinada y que persista en ella y así logre sus objetivos. En la percepción que el individuo tiene de su propia eficacia es determinante la autoestima, la que a su vez influye en el pensamiento, en la vida afectiva y en los logros personales.

Motivación

En la motivación intervienen procesos cognitivos tales como las expectativas, la retroalimentación (feedback), las perspectivas de auto-eficacia y la auto-regulación. Las expectativas dependen de la capacidad que tiene el individuo de anticiparse a las consecuencias futuras de sus actos. El feedback es el refuerzo externo que recibe la persona por su conducta, la información que recibe acerca de los resultados de sus actos en relación con sus objetivos y expectativas. La auto-regulación es la auto-evaluación con respecto a la conducta en función de los objetivos alcanzados y la calidad de la misma. Dice Bandura : “El auto-reforzamiento es un proceso por el cual los individuos mejoran y mantienen su propia conducta, aplicándose a sí mismos recompensas siempre que su comportamiento se ajuste a ciertas normas auto-prescritas. Debido a que la conducta también puede reducirse mediante auto-reacciones negativas utilizaremos el término “auto-regulación” para referirnos tanto a los efectos de reducción como a los de mejora que tienen las influencias auto-reactivas”. (p 135).

Aprendizaje por observación de modelos

En la teoría de Bandura el aprendizaje por modelado se efectúa a través de cuatro procesos :

- *Procesos de atención* : el individuo atiende sólo a determinados modelos. La selección de modelos depende, en primer lugar, del grupo social con el que se interactúa; luego, del atractivo del modelo y, por último, dependiendo de la eficacia de la conducta del modelo. Dependiendo de las características del observador la atención se dirigirá a modelos determinados.

- *Procesos de retención* : para que la conducta observada perdure en la memoria y pueda ser reproducida en ausencia del modelo, los estímulos son procesados y transformados en símbolos, ya sea en imágenes visuales o en códigos verbales. En todo caso, los estímulos del modelo deben darse repetidamente.

- *Procesos de reproducción motora* : las representaciones simbólicas se pueden convertir en acciones motoras una vez que las conductas que reproducirán las pautas del modelo observado se organizan en el espacio y en el tiempo. Este punto es relevante para la hipótesis de este trabajo, puesto que se postula que las habilidades sociales pueden desarrollarse a través de la práctica en el entorno y a partir de la observación de modelos adecuados. Dice Bandura : “En la conducta se manifestará más o menos el aprendizaje por observación y ello depende en parte de que el sujeto tenga, en mayor o menor grado, las habilidades que se requieren. Los que poseen estos elementos constituyentes pueden integrarlos fácilmente para producir nuevas pautas de conducta. Pero los que carecen de algunos de estos componentes de la respuesta reproducirán esa conducta de forma defectuosa. Cuando existen estas deficiencias hay que empezar por desarrollar, a través del modelado y de la práctica, las destrezas básicas que se requieren para llevar a cabo la ejecución compleja”.

- *Proceso de reforzamiento*

Para que el aprendizaje a través del modelado se incorpore en el comportamiento el sujeto debe anticipar las consecuencias beneficiosas para él mismo; el individuo repetirá

las conductas observadas en el tiempo si ha observado que esas conductas son efectivas para los demás. El reforzamiento tiene un mayor efecto tanto para iniciar una conducta nueva como mantenerla cuando este refuerzo es directo. Aunque también el refuerzo vicario puede inducir el aprendizaje si las recompensas y castigos sociales son suficientemente intensos. Dependerá también del contexto en que ocurran las conductas observadas.

Para Bandura la conducta es un proceso en el que intervienen factores individuales y ambientales en una interacción continua, de tal manera que el ambiente puede modificar la conducta y las expectativas de las personas, y a su vez la conducta puede influir en el entorno.

Lo más parecido a un concepto de personalidad en la teoría de Bandura es lo que él llama “naturaleza del sujeto” : “La naturaleza de los sujetos se define desde una perspectiva en base a ciertos número de capacidades básicas”. (p. 39). Estas capacidades pueden resumirse como sigue :

- Capacidad simbolizadora : la capacidad de usar los símbolos permite la adaptación al entorno y da al sujeto significación, forma y continuidad a su experiencia , al mismo tiempo que puede anticipar nuevas conductas ensayándolas de forma simbólica.
- Capacidad de previsión : se refiere a la finalidad de la conducta, es decir, a la capacidad de anticipar las consecuencias ejerciendo una función auto-reguladora de la misma, al tiempo que actúa como auto-incentivo.
- Capacidad vicaria : es la capacidad para aprender por observación de modelos, ya sean valores, actitudes, estilos de conducta o patrones de pensamiento.
- Capacidad auto-reguladora : el ser humano no actúa solamente en función de los criterios de los demás, sino que gran parte de su conducta está guiada por sus propios incentivos, especialmente a partir de la auto-evaluación que hace de su conducta. Modifica el entorno para crear circunstancias propicias cuando le es posible, utiliza sus procesos cognitivos y construye una motivación para su esfuerzo. Todo esto va a influir en su conducta posterior.

-Capacidad de auto-reflexión: el individuo puede reflexionar sobre sus propios pensamientos así como sobre su propia realidad. Puede modificar sus ideas acerca de sus experiencias a partir de los resultados de las mismas. Para el autor el tipo de pensamiento que más influye en el comportamiento de la persona es la *auto-percepción de eficacia* : “Entre los tipos de pensamiento que inciden sobre el comportamiento no hay ninguno que sea tan importante u omnipresente como la opinión que el individuo tenga de su capacidad para afrontar de forma eficaz distintas realidades”. (Bandura, A., ob.cit. p.39).

2. 3. Enfoques y Modelos de las habilidades sociales

El concepto de habilidad social y la explicación de su funcionamiento (modelos y teorías explicativas), así como su relevancia y aplicación ha sido objeto de un amplio debate entre expertos e investigadores. Respecto al concepto y a las teorías explicativas no hay un acuerdo unánime, si bien en las últimas décadas hay un consenso general entre los principales teóricos quienes coinciden en los constructos que apuntan a una serie de características básicas que son fundamentales en la explicación de las habilidades sociales. Respecto a su relevancia, no parece haber duda de que las habilidades sociales son esenciales para la intervención en distintos programas de modificación de la conducta interpersonal. Existe una gran diversidad de objetivos fundamentales para un adecuado desarrollo de la persona en todos los contextos sociales, por lo que se han propuesto unas estrategias de adquisición de habilidades específicas según dichos objetivos, ya sea en el ámbito organizacional –en las empresas-, en la clínica, en la educación y en todos aquellos programas en los que intervienen variables que implican relaciones interpersonales

En casi todos los modelos sobre habilidades sociales hay implícito un enfoque cognitivo-conductual. Lo que varía es el énfasis que cada uno otorga a los procesos que intervienen en el aprendizaje y a las causas de las diferencias en el grado de desarrollo de habilidades sociales en cada individuo. Algunos de estos enfoques destacan los que presentan un modelo “cognitivo”, dando relevancia a la conducta molar antes que a la molecular, cualitativo más que cuantitativo y, en muchos casos, interactivo, dando lugar a explicaciones generales del comportamiento social y a los procesos cognitivos que intervienen en el proceso. Algunos de ellos incluyen factores determinantes de la

personalidad y de la situación, y los factores cognitivos vienen a ser mediadores entre la persona y la situación social en la que se produce la interacción. Por otra parte hay enfoques que dan mayor importancia a los elementos moleculares de la conducta y a los elementos motores, dando gran importancia a los elementos componentes de las habilidades así como a la importancia del aspecto cuantitativo.

2.3.1 Modelos conductuales

Hay autores cuyas definiciones de las habilidades sociales están centradas en la conducta y en el reforzamiento positivo o negativo de la misma. Es un modelo molecular pues dan gran importancia a los elementos componentes de las habilidades sociales. Por ejemplo, Libel y Lewinsohn (1973) definen las habilidades sociales como “habilidades complejas para emitir conductas que son positivamente reforzadas y para no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por otros” (pp.304-312). El problema en este tipo de definición es que no aparecen las dimensiones sociales de la conducta (Hargie,1997). Otros autores restringen las habilidades sociales al dominio conductual son Rin y Markle (1979), que las definen como un repertorio de conductas verbales y no verbales a través de las cuales las personas se comunican entre sí, siendo estas conductas las que constituyen los elementos básicos de las habilidades sociales. Curran (1979) da una gran preeminencia a los componentes motores, verbales y no verbales con el fin de lograr un comportamiento social competente. Argumenta que el ámbito conductual aún está siendo elaborado y que esta tarea debería ser completada antes de la ampliación del análisis en otros ámbitos (Hargie,1997). Sin embargo, muchos investigadores no aceptan este énfasis en la conducta ya que observan otros elementos o dimensiones tanto en la teoría como en la práctica de las habilidades sociales, tales como la emoción y la cognición, que son determinantes en la comprensión y desempeño del proceso de comunicación (Hargie,1997). Becker et al., (1987) señalan que para que el individuo tenga un desempeño habilidoso debe ser capaz de identificar las emociones expresadas por la otra persona y hacer una compleja evaluación de las mismas antes de ejecutar la conducta adecuada.

Para Bellack y Hersen (1978) “...las habilidades sociales son las conductas interpersonales que son normativa o socialmente sancionadas. Ellas incluyen elementos como el vestuario y códigos de conducta, reglas acerca de qué se puede decir o no,

pautas acerca de la expresión de los afectos, reforzamiento social, distancia interpersonal, etc. “ p.169).

Para Gambrill (1977) “... la habilidad social se relaciona con recibir reacciones positivas de los otros, en eliminar las conductas que molestan o disgustan así como los comportamientos que son castigados o ignorados por los demás” (p.532).

2.3. 2 Modelos clínicos

Según el análisis de Curran et al., (1985) los neo freudianos y los teóricos del Yo tales como Sullivan (1953), Hartmann (1969) y White (1960,1973) “ objetaron el énfasis de Freud sobre el instinto y el impulso como la base del desarrollo de la personalidad y cambiaron el énfasis por el impulso hacia las relaciones interpersonales, especialmente hacia las relaciones entre padres e hijos. Estas teorías intentan reemplazar o complementar el modelo de la libido de Freud por un modelo interpersonal. Hartman (1956) afirma que el instinto nunca podrá explicar la conducta adaptativa de los humanos ni el principio de realidad”.(p.136). El autor añade que “De todos los teóricos del Yo los escritos de Robert White (1960) los que enfatizan la preeminencia de la competencia interpersonal” Y afirma que White muestra a los individuos como exploradores y manipuladores activos de su entorno. El efecto de la motivación tiene para White una inmediata satisfacción en un sentimiento de eficacia y su significación adaptativa en el desarrollo de la competencia. “Efectos que se refieren a la tendencia activa a llevar hacia fuera el esfuerzo, influenciando el entorno, mientras que los sentimientos de eficacia se refieren a la satisfacción que proviene de la producción de efectos” (p.137). Curran añade que “el sentido de competencia es un elemento crucial en la Psicología del Yo. El concepto de competencia y de eficacia de White son, en algunos sentidos, similares al concepto de auto-eficacia de Bandura (1977)” (p.137).

Wolpe (1958) usa el término *asertividad* refiriéndose a la expresión de sentimientos tanto positivos como negativos en situación interpersonal y sin ansiedad. Según L’Abate y Milan (1985) “en el contexto de Wolpe la ansiedad es inhibidora de la respuesta apropiada en el intercambio interpersonal. En el comportamiento asertivo, ya sea positivo o negativo, el intercambio entre las personas es razonablemente claro. Con la ansiedad, el intercambio es vago, irresoluto y se genera más ansiedad.” (p.4). La

mayoría de los teóricos de las habilidades sociales incluyen el concepto de asertividad en sus postulados, ya sea en forma explícita o implícita. Como veremos más adelante, desde distintos modelos los autores señalan la expresión de ideas, sentimientos y opiniones en forma clara y firme ante los demás como elementos cualitativos de las habilidades sociales. Con respecto a la proposición de Wolpe, la ausencia de ansiedad es claramente un componente básico de la conducta asertiva. En este punto nos encontramos con el problema que genera discusión entre los teóricos de la personalidad y los de los modelos conductistas y cognitivos. Según los primeros, la ansiedad social sería un síntoma de un trastorno a nivel de la estructura misma de la personalidad y que tendría su origen en etapas tempranas del desarrollo (Kelly, 1987). Para los clínicos conductistas la ansiedad frente a determinadas situaciones sociales se origina en la ausencia o deficiencia en el aprendizaje de las conductas sociales más adecuadas o que deriva de relaciones interpersonales cuyas consecuencias fueron negativas para la persona. Para los clínicos del modelo cognitivo se trata de la adquisición de ideas irracionales, de procesamiento de la información inadecuado, de expectativas no ajustadas a la realidad, además de experiencias previas negativas. Wolpe originó el tratamiento de la ansiedad utilizando el sistema en el que se basaron posteriormente los modelos conductistas :la des-sensibilización sistemática y el entrenamiento del comportamiento social asertivo. Pero actualmente los clínicos y formadores que trabajan con modelos conductuales y cognitivos utilizan diversas técnicas tales como el entrenamiento con instrucciones, el modelado, ensayo de conducta, role play y otros métodos.

Para Phillips “la persona socialmente competente es capaz de comunicarse con los otros de manera que ejecuta sus derechos, requerimientos, satisfacciones u obligaciones y comparte estos derechos con los otros, en un grado razonable, sin perjuicio, en abierto y libre intercambio” (p.13). El autor enfatiza los macro-elementos de los encuentros sociales en términos de reciprocidad. La incompetencia social es para Phillips la mayor causa de déficit psicopatológico. La psicopatología es el resultado de un organismo inhábil para lograr metas y resolver problemas. De la carencia de destrezas necesarias resulta una menor adaptación y, a veces, estrategias no adaptativas. El conocimiento de cómo actuar en una variedad de situaciones es parte de la destreza social. Según este autor “una persona evalúa oyendo la asertividad verbal y la ansiedad por un tartamudeo u otras alteraciones del habla” (Phillips, 1978, pp. 138-139).

Eisler, Miller y Hersen (1973) afirman que las personas con más destrezas sociales hablan más alto, responden más rápidamente a los otros, dan réplicas más largas, evidencian más afecto, son menos complacientes, requieren más intercambios y son más abiertos en su expresividad que las personas con menos destrezas sociales.

2. 3.3 Modelos interactivos

Según León y Medina (1998) en este modelo “el individuo es considerado un agente activo, ya que busca y procesa la información, genera observaciones y controla sus acciones con el fin de lograr unos objetivos, es decir, no sólo es influido por los demás, sino que también influye sobre éstos para que modifiquen su conducta y así poder crear su propio ambiente social.” (p.21).

Los autores plantean que según estos modelos la competencia social “sería el resultado final de una cadena de procesos cognitivos y de conducta que se iniciaría con una percepción correcta de estímulos interpersonales relevantes, seguiría con el procesamiento flexible de estos estímulos para producir y avaluar posibles opciones de respuesta, de las cuales se seleccionaría la mejor, y finalizaría con la expresión de la alternativa de acción elegida” (p.20).

Se trata de comportamientos manifiestos porque las habilidades sociales significan conductas que se hacen visibles durante la interacción social. Además, se trata de comportamientos que pueden adquirirse o mejorar a través del aprendizaje.

Las habilidades sociales están dirigidas a objetivos, y estos objetivos significan refuerzos que pueden ser sociales, materiales o personales. Los autores señalan que el comportamiento debe estar bajo el control del propio sujeto y que éste debe adaptar su conducta de acuerdo a los interlocutores y al contexto social con sus normas de adecuación social.

Para estos autores “la habilidad social podría ser definida como la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva, o si se prefiere, es una clase de respuestas pertinentes para desempeñar con eficacia las siguientes funciones:

- Conseguir reforzadores en situaciones de interacción social.
- Mantener o mejorar la relación con otra persona en la interacción interpersonal.
- Impedir el bloqueo del refuerzo social mediado socialmente.
- Mantener la autoestima y disminuir el estrés asociado a situaciones interpersonales conflictivas”. (León, J.Mª y Medina, S., 1998, p.15)

García Sáiz y Gil (1992) señalan los factores personales y ambientales más importantes que intervienen en las habilidades sociales:

Factores personales

-Capacidades psicofisiológicas y cognitivas. Además de las capacidades sensoriales y motoras que debe poseer el sujeto, también deben tener capacidades cognitivas, entre las que incluyen “las capacidades de procesamiento de la información, de solución de problemas, de evaluación de resultados potenciales, etc. “ (p.53)

- Información : Se trata de conocer los objetivos de los demás interlocutores así como las reglas implícitas en cada interacción.

- Aspectos psicosociales : incluyen características sociodemográficas, características referentes a la pertenencia a determinados grupos sociales y etnias; procesos las reglas implícitas en la situación social.

- Procesos de carácter motivacional y afectivo : En la motivación que subyace a la participación o no participación del sujeto en una situación social están presentes las metas, las perspectivas de auto-eficacia y de resultados.

-Habilidades cognitivas : “...se relacionan con la capacidad de darse auto-instrucciones (para regular el propio comportamiento) y auto- refuerzos (auto-recompensarse por el comportamiento socialmente hábil), habilidades de empatía, previsión de consecuencias, desarrollo de expectativas realistas, etc”. (p.54) .

-Procesos psicosociales :los autores incluyen la auto-presentación, que se hace en forma generalmente no verbal a través del aspecto físico.

Repertorio conductual : se trata de que los individuos cuenten con un repertorio conductual lo suficientemente amplio para adecuarse a diversas situaciones, a nivel verbal, no verbal y paralingüístico.

Factores situacionales

- Estructura de la meta : Objetivos y o necesidades de los sujetos que están en interacción. Los autores señalan que suelen producirse problemas debido a que el sujeto tenga objetivos que no son compatibles con los del otro, o que no los conozca.
- Reglas, normas : son propias de cada cultura y según los autores “son convencionalismos aprendidos y aceptados, y su incumplimiento puede provocar sanciones, o la misma ruptura de la relación” (p. 56). Hay normas que son universales, por ejemplo, no agredir a los demás, como las hay específicas para cada situación, por ejemplo la relación entre profesor y alumno.
- Roles : “Constituyen los papeles que las personas asumen en las distintas situaciones, y que dependen de la diferenciación de funciones, el control social, etc.” (p.56). Cuando los roles no están claramente definidos suele haber problemas entre las personas que interactúan en una situación.
- Secuencias de conducta : “Orden en el que se espera que transcurra cualquier rito social o encuentro”,(p. 56), por ejemplo, cuando se encuentran dos o más personas la conducta adecuada es que comiencen por el saludo.
- Conceptos : Se trata de que las personas que interactúan en una situación compartan un vocabulario común.
- Repertorio de elementos : “Son los distintos elementos (acciones, palabras o sentimientos) que deben mostrarse en cada situación, y que constituyen los objetivos finales de los entrenamientos en habilidades sociales (la exhibición adecuada de conductas, en función de las demás condiciones)”. (p.57).
- Cultura : Los valores varían entre distintas culturas, y de la misma manera es diferente la valoración que cada cultura de lo que es una conducta socialmente hábil. Cuando una persona se desplaza a contextos culturales diferentes al de origen puede tener problemas, por lo que deberá aprender más habilidades de las que ya posee.
- Condicionantes físicos : “Distintos factores ambientales como la iluminación, ruido, temperatura, disposición espacial, etc., pueden igualmente, facilitar o entorpecer el proceso de comunicación”. (p.57).

Estos mismos autores integran, en un modelo explicativo de las habilidades sociales, los factores que consideran más relevantes entre las distintas teorías, modelo que se basa en el original propuesto por Argyle y Kendon (1967) :

Percepción : el sujeto observa señales sociales en su interlocutor

Traducción : el sujeto interpreta (da un significado) a las señales que percibe

Planificación : el sujeto planifica su actuación

Respuestas motoras/ actuación: el sujeto ejecuta la acción que considera más apropiada y que será una señal para el segundo sujeto, señal que será un feedback, “quien a su vez pone en marcha los procesos anteriormente señalados, cerrando ese circuito” (p.52)

Autores como Pendleton y Furnham (1980) enfatizan la importancia de diferenciar los diferentes tipos de percepción que ocurren según este modelo :

- Percepción de los efectos resultados del comportamiento en el o los interlocutores : por ejemplo el sujeto A se da cuenta de que la manera en que ha rechazado una petición de su interlocutor ha generado en éste confusión o sentimientos heridos.

Auto-percepción : el sujeto A se da cuenta de su propio comportamiento : por ejemplo, que el tono de su voz y sus palabras para rechazar la petición del otro han sido muy duros.

- Meta-percepción : percepción de cómo nos percibe la otra persona : por ejemplo, el sujeto se da cuenta de que la otra persona lo está percibiendo como a alguien agresivo.

León y Medina (1998) añaden los siguientes factores, siguiendo este mismo modelo:

- Fines de la actuación hábil: la persona tiene un objetivo que lograr con su conducta

- Percepción selectiva de las señales : el sujeto puede estar más atento a las señales verbales que a las no verbales, o viceversa.

- Timing de las respuestas : se trata de que los sujetos que están en interacción puedan sincronizar sus respuestas, para lo cual es necesario ser capaces de ponerse en el lugar del otro.

Mischel (1987), es uno de los autores más relevantes del enfoque interactivo, quien formula los siguientes postulados:

1º La conducta del individuo es variable y relativamente específica de la situación en que se encuentra.

2º El individuo normalmente puede diferenciar las características específicas de la situación a través de los procesos de la percepción-cognición. De acuerdo a la diferenciación entre las exigencias y las recompensas de la situación modifica y adecua su conducta.

3º Existen elementos adaptativos, autorreguladores en el funcionamiento de la personalidad. Gracias a estos elementos el individuo es capaz de cambiar de conducta en función de las demandas del ambiente y de sus propios objetivos. Estos elementos socio-cognitivos son, principalmente, los siguientes:

- 1) Los constructos personales y las estrategias codificadas. Se trata de cómo el individuo percibe, interpreta y procesa la información tanto con respecto a sí mismo (self), los otros y las circunstancias externas.
- 2) Los valores y objetivos de la persona. El individuo valora las situaciones y las consecuencias de su conducta de una manera característica que lo diferencia de los demás. Y puede tener representaciones mentales de sus propios objetivos.
- 3) Las expectativas de la persona con respecto a las consecuencias de su conducta.
- 4) Las competencias cognitivas y conductuales. Se refiere a la información que tiene el individuo y a su capacidad para utilizarla. Así como también a sus habilidades conductuales específicas. Estas competencias cognitivas son factores potenciales, lo que significa que pueden desarrollarse más o menos, según el individuo y su circunstancia (postulado que podemos considerar esencial para entender las diferencias en el mayor o menor grado de desarrollo de las habilidades sociales).

Para Schulndt y Mac Fall (1989) las destrezas sociales son entendidas como procesos para producir respuestas situacionales que serán consideradas competentes. Estos autores proponen un concepto global de las habilidades sociales atendiendo a su finalidad, al contexto en el que se encuentra el individuo y dependiendo de una evaluación por jueces que han de considerar la competencia de la conducta. Ellos distinguen, además, entre *competencia social* y *habilidades sociales*, siendo estas últimas las conductas específicas que hacen posible un comportamiento social competente. Así, por ejemplo, la competencia de conversación implica una serie de

destrezas tales como: saber escuchar, dar retroalimentación, variedad del contenido, afecto, respetar los turnos de palabra, etc. “Las destrezas sociales son... las habilidades específicas que permiten a una persona desempeñarse competentemente en una determinadas tareas sociales. Estas habilidades no son simplemente las conductas moleculares comprendidas en el desempeño total. El funcionamiento entero y todas las partes en las cuales puede ser dividido simplemente representan dos modos diferentes de mirar la misma cosa...” (McFall, 1982, p.23).

En esta misma línea están distintos autores de la escuela de Oxford, quienes también hacen esta distinción, refiriéndose a elementos componentes y los procesos implicados en las destrezas sociales. Los primeros son acciones que se usan durante la interacción social e implican normas. Uno de los factores esenciales propuesto por estos autores es el conjunto de procesos cognitivos que actúan como mediadores entre el individuo y la situación en la que ocurre la interacción. . Spitzberg y Cupach (1989) también distinguen entre habilidades sociales y competencia social, señalando que el conocimiento poseído por el actor social y las impresiones o atribuciones que los demás hacen del comportamiento del actor son los que deciden su competencia.

El nivel más global son los procesos cognitivos que generan habilidades y conductas.. McFall (1982) describe las habilidades sociales como “ secuencias organizadas a través de las cuales llegan los estímulos para las tareas situacionales las cuales entonces son juzgadas como competentes o incompetentes” (McFall, 1982, ob.cit. p. 24). Estas secuencias incluyen habilidades de decodificación, habilidades de decisión y habilidades de codificación a partir de las cuales el autor estableció el siguiente modelo:

1ª Fase : Motivación, objetivos, planes

2ª Fase : Habilidades de decodificación

3ª Fase : Habilidades de decisión

4ª Fase : Habilidades de codificación

Las habilidades de decodificación se refieren al proceso de recepción, percepción e interpretación de los estímulos sociales. Este autor cita a numerosos investigadores que coinciden en que las personas con alta competencia pueden atribuir diferentes significados a las situaciones sociales, y pueden comprender en forma más compleja y

con mayor discriminación las situaciones sociales, son más sensibles a las señales sociales, tienen mayor habilidad para explicar y predecir el comportamiento social y poseen un mayor conocimiento sobre los tópicos sociales.

Las habilidades de decisión consisten en el proceso de averiguar las dificultades para las respuestas apropiadas a la situación así como también la evaluación de las consecuencias del desempeño de las respuestas seleccionadas. Gran parte de la investigación sobre habilidades interpersonales para resolver problemas constituyen un intento de describir en forma operativa las habilidades de decisión a nivel cognitivo.

Las habilidades de codificación consisten en dirigir los objetivos y seleccionar las respuestas hacia respuestas específicas. Incluyen competencias gramaticales o lingüísticas las que, aunque necesarias, no son suficientes para la competencia comunicativa interpersonal. Las capacidades expresivas que se reflejan en la competencia comunicativa pueden considerarse también parte de la habilidad de codificación. Se trata de habilidades de comprensión cultural y social así como de la comprensión de reglas relacionales que dirigen la interacción y la capacidad de emitir significados con exactitud y fidelidad. Además, supervisando la discrepancia entre las consecuencias intencionadas y observadas de acciones es necesario proporcionar feedback en el caso de que los ajustes de respuesta son necesarios.

Trower (1982) hace una distinción entre habilidad social y habilidades sociales :

“....las *habilidades sociales* son los componentes normativos de conductas o elementos de pequeñas acciones (miradas, inclinaciones, ítems léxicos, etc.) o secuencias identificables de elementos o acciones o guiones (fiestas, etc.) que ordinariamente usa la gente en la interacción social y que están gobernados por reglas.....la *habilidad social* se refiere al proceso de generar la conducta habilidosa, dirigido a un objetivo”. (p.418).

Para Trower (1986) la ansiedad social constituye una gran proporción de los problemas psiquiátricos y es uno de los desórdenes fóbicos más investigados. La ansiedad social fue el problema que dio origen a la teoría de la competencia social, cuya ausencia fue entendida como ansiedad social. Ha sido definida desde el punto de vista clínico y desde la psicología social. Según este autor hay tres modelos teóricos acerca de la

ansiedad : “el modelo de auto-evaluación cognitiva, según el cual la ansiedad social es el resultado no de un déficit de destrezas *per se* sino de *déficits* percibidos por el sujeto que realmente pueden o no pueden existir. El segundo modelo es el del condicionamiento clásico : la ansiedad es condicionada cuando se aparean estímulos neutros y se producen consecuencias sociales negativas. Un tercer modelo es el de la teoría de los rasgos de personalidad : aquí la timidez es un rasgo discernible de todos los otros rasgos”.(p 42). Como sucede con otros conceptos tales como factores de personalidad, observamos que los mismos procesos interpretan los mismos fenómenos desde distintos puntos de vista. La teoría de los rasgos, a pesar de ser muy criticada por los teóricos cognitivos y de la conducta, puede considerarse un valioso aporte para la comprensión de determinados problemas. Por ejemplo, con respecto a la timidez: una persona puede ser un poco tímida, bastante tímida, extremadamente tímida o padecer de fobia social. Trower distingue entre habilidades sociales y habilidad social de la siguiente manera: “ *las habilidades sociales* son los elementos componentes de la conducta o pequeñas acciones (miradas, movimientos, ítems léxicos, etc.) o secuencias identificables de elementos, o actos (saludos, etc.) que ordinariamente la gente usa en la interacción social y que están gobernados por reglas.... *la habilidad social* se refiere al proceso de generar la conducta habilidosa y dirigida a un objetivo” (Trower, 1986, p.148), y estos elementos tienen que ver con el funcionamiento general de los mecanismos de desempeño. cognitivos, elementos psicosociales del comportamiento, etc.

Otros investigadores que podrían situarse dentro del modelo interactivo son Cantor y Kihlstrom (1987), por su concepto de *inteligencia social*. Para estos autores la inteligencia social representa “los conceptos, recuerdos y reglas, en resumen, el conocimiento que los individuos aplican para resolver tareas personales vitales”. (p.80). La inteligencia social no sólo permite al individuo lograr sus objetivos en las relaciones interpersonales, sino que también tiene una significación más amplia y general : es adaptativa, ya que permite solucionar problemas; y es específica, puesto que una persona puede ser muy hábil en su oficio pero incompetente en sus relaciones interpersonales. Cantor y Kihlstrom le dan una gran importancia a la “especificidad situacional” de la conducta : el individuo es capaz de distinguir una situación de otra y actúa en consecuencia. Lo que también podemos extrapolar a uno de los postulados

explícitos e implícitos de los teóricos del concepto de competencia social : una persona puede ser muy hábil en algunas situaciones interpersonales y ser incompetente en otras.

Ellis (1980) afirma que “ por destrezas sociales me refiero a secuencias de conductas individuales que son integradas de una manera con la conducta de los otros y que serán evaluadas con un criterio predeterminado” (p.79)

2.3.4 Teorías motivacionales

El modelo de la Escuela de Oxford

Algunos investigadores sitúan a Michael Argyle (1983) entre los teóricos motivacionales de las habilidades sociales debido a su énfasis en los objetivos de la conducta interpersonal, énfasis no sólo en las metas del propio sujeto sino también en los objetivos de sus interlocutores y en las de la situación. Otro aspecto que distingue a Argyle de otros teóricos es la importancia del proceso de la percepción en las relaciones interpersonales. El autor desarrolló su teoría a partir del modelo de Welford, el que utiliza para explicar cómo funciona la interacción humana en la que las destrezas sociales vienen a ser como las funciones de una máquina en su interacción con el hombre. Welford (1979) hace una analogía entre el concepto de destreza social en la interacción interpersonal y los conceptos de las destrezas que se requieren en la interacción hombre-máquina. Para el autor la analogía comprende los mecanismos funcionales –perceptivos, volitivos, motores, etc.- y todo lo que concierne al procesamiento de la información en un sistema de feedback. En este sentido, las habilidades sociales son concebidas como el uso de estrategias eficientes para satisfacer demandas con capacidades de desempeño para tareas y situaciones. Las demandas de tareas y situaciones necesitan ser expresadas en los mismos términos como capacidades si las dos están juntas o están asociadas. Las estrategias que demandan determinadas capacidades tienen un carácter genérico, en el sentido de que ellas deben ser flexibles y estar sujetas a las modificaciones que precisan los detalles de la situación. Las destrezas sociales no se refieren a una capacidad social determinada: diferentes destrezas sociales paralelamente a otros tipos de destrezas tienen que ver con el funcionamiento general de los mecanismos de desempeño. La eficiencia de las estrategias necesarias son valoradas con la perspectiva del tiempo: lo que es eficiente durante un corto período puede no

serlo a largo plazo. El éxito de la destreza incluye aprendizaje, para el cual es necesario la observación de los resultados. El hecho de que inevitablemente se abordan nuevas tareas en condiciones traídas de la experiencia inicial ejerce importantes efectos sobre el funcionamiento ulterior.

Argyle enfoca el desempeño social habilidoso desde un punto de vista mas bien cualitativo y como un desempeño global, no molecular, como lo hacen los conductistas y algunos autores de modelos cognitivos. El define la *competencia social* de la siguiente manera : “es la posesión de las habilidades, de las destrezas necesarias para producir los efectos deseados en otras personas en situaciones sociales”.(p 76). Para el autor, una de las condiciones fundamentales de la competencia social es la “sensibilidad perceptiva”, que puede entenderse como la capacidad de darse cuenta de las características de las personas con las que interactuamos así como también de las normas, roles, expectativas, objetivos y demás elementos de la situación y que generalmente están implícitos. El autor postula que Algunos investigadores han llamado “elementos encubiertos” a los factores cognitivos que el autor pone de relieve, por ejemplo Caballo, 1988), ya que esta “sensibilidad perceptiva” opera con claves no verbales. La capacidad para interpretar las señales no verbales requiere no sólo estar atento a ellas sino también aprender a decodificarlas. Y se requiere, además de tener un suficiente desarrollo de las capacidades cognitivas, poseer suficiente experiencia en la interacción con distintas personas y en diferentes situaciones sociales, en una variabilidad de contextos socioculturales.

Situaciones Sociales

Argyle, Furnham y Graham (1981) desarrollan una amplia teoría en la que presentan los principales elementos que interactúan en las situaciones sociales, siendo éstas el contexto en el que sucede la interacción personal y, por tanto, donde entran en juego las habilidades sociales. Los autores comienzan explicando la importancia del análisis de las situaciones sociales cuando señalan cómo, en su trabajo de entrenamiento en habilidades sociales observaban que los individuos no conocían los elementos que deberían tener en cuenta en determinadas situaciones, por ejemplo en fiestas (parties) y otras reuniones sociales, tanto en lo que se refiere a las reglas o los objetivos de la situación. El segundo motivo de los autores por desarrollar este análisis es su interés en

la interacción entre personalidad y situación. Han seleccionado los siguientes factores básicos a considerar en las situaciones sociales :

“1.Objetivos

2. Reglas

3. Roles

4. Repertorio de elementos

5. Secuencias de conducta

6.Conceptos y estructuras cognitivas

7. Ambiente físico

8. Lenguaje y habla

9. Habilidades específicas.”

(Argyle, Furnham y Graham 1981) (p 7, 8, 9)

Objetivos

Los objetivos situacionales son entendidos como formas individuales de motivación, por ejemplo hacer amigos o motivación de afiliación. Las personas entran en una situación porque anticipan que van a alcanzar ciertos objetivos. El individuo puede estar motivado por más de un objetivo, los que pueden ayudar, interferir o ser independientes entre sí.

Reglas

Son creencias compartidas que dictaminan cuál es la conducta permitida, no permitida o requerida. Las reglas se originan en situaciones sociales para regular la conducta y para alcanzar los objetivos propuestos. Las reglas generan acciones a través de las cuales sus actores controlan y dirigen su desempeño. Los autores plantean que una regla existe cuando la mayoría de la gente las observa y desaprueba su infracción. Las reglas también forman parte de la construcción social de la realidad y hacen posible complejos juegos y rutinas de muchas clases, por ejemplo la duración del habla en una reunión social y en la consulta a un médico, en una entrevista de trabajo..., etc.

Roles

Cada situación tiene un número de roles específicos que proveen al individuo de un modelo de interacción, por ejemplo en un espectáculo de cricket la gente tiene roles de espectador, jugador, árbitro....Los roles pueden cambiarse dependiendo de la situación mientras que algunas personas desempeñan varios roles al mismo tiempo (padre, doctor, anfitrión...). Los roles suelen ir acompañados por deberes y derechos de la posición social a que corresponden. Los roles conllevan un gran número de expectativas acerca de las acciones, creencias, sentimientos, actitudes y valores con respecto a la persona que desempeña el rol.

Repertorio de elementos

Los autores postulan que todas las situaciones tienen categorías de esquemas que incluyen determinados elementos que son distintos según la situación , así como difieren en los juegos , por ejemplo en el tenis, fútbol, squash, estos elementos están relacionados con los objetivos de cada situación. Los autores postulan que existen cuatro clases de categorías:

- Categorías verbales
- Contenidos verbales
- Comunicación no verbal
- Movimientos corporales

Secuencias de conducta

Los elementos de la conducta en una situación tienen secuencias distintivas, tales como las que se dan en pares adyacentes, en las secuencias de habilidades sociales y ciclos de interacción. Las situaciones formales tienen un orden estricto de secuencias, por ejemplo las entrevistas, las negociaciones, la relación médico paciente. La interacción de secuencias tiene diferentes formas en diferentes situaciones. La secuencia de los actos y sus formas depende de los objetivos de los actores, los que se dan feedback el uno al otro durante la interacción. La mayoría de las situaciones sociales son más cooperativas que competitivas, al contrario que en los juegos o en las conversaciones de negocios.

Conceptos y estructuras cognitivas

Para comportarse eficientemente en una situación la persona necesita poseer los conceptos apropiados. Los conceptos están relacionados con los objetivos de la conducta, en los términos del modelo de habilidades motoras del comportamiento social (Argyle y Kendon, 1967).. El individuo en situación interpersonal necesita percibir e interpretar la conducta de los otros, de la misma manera que un motorista necesita percibir e interpretar las señales del tráfico. En una situación social el individuo que va a interactuar necesita de categorías para clasificar a :

1. Las personas
2. La estructura de la situación, por ejemplo las relaciones entre los presentes en términos de estatus, roles, relaciones de amistad, etc.
3. Elementos de interacción: por ejemplo, entre amistosos y hostiles. Objetos relevantes de atención: partes del ambiente físico y objetos relacionados.

Las personas necesitan un equipo cognitivo suficiente como para comprender lo que está sucediendo y decidir cómo va a tratar con la situación. A veces no es suficiente percibir qué está sucediendo, es necesario conocer la causa de lo que sucede. La teoría de la atribución postula que las explicaciones que ofrece la gente varían en tres direcciones: 1) internas versus externas : los factores internos son las habilidades y esfuerzos de la persona; los factores externos están fuera de la persona, son, por ejemplo, las dificultad de la tarea y las oportunidades y variaciones de la situación. 2) Estable versus inestable: la habilidad y la dificultades son factores estables, el esfuerzo y la suerte son inestables. 3) Intencional versus no intencional (por ejemplo, variaciones en la conducta como mal humor debido a la fatiga). Los individuos muchas veces hacen atribuciones acerca de su propia conducta así como a la de los demás . Hay diferencias individuales en el grado en que las personas sienten que tienen control sobre los eventos de su vida y entre las que sienten que este control lo tienen otras personas o la suerte. Argyle (1983) hace una analogía entre la interacción hombre máquina (por ejemplo, andar en bicicleta) y la conducta social. A continuación se reproducen las secuencias de este modelo :

- “1. Los objetivos del desempeño habilidoso
2. La estructura jerárquica de los actos
3. Percepción de las reacciones de los otros
4. Feedback y acción correctiva
5. Secuencias de respuesta (tiempo y sincronización)” (p 55-61).

El autor presenta las siguientes características de las habilidades sociales :

1.Independencia del desempeño del otro (s) : dependiendo de la situación, las personas pueden actuar dirigiendo la situación (profesores, médicos, entrevistadores), generalmente en las situaciones sociales cada uno de interlocutores debe acomodarse al otro.

2. Tomar el rol del otro : se trata de que la persona pueda imaginar cómo va a reaccionar la otra persona, qué está sintiendo o pensando durante la interacción.

3. Auto-presentación : dar información acerca de sí mismo es muy importante en la conducta social. Los otros necesitan esta información para saber cómo actuar adecuadamente con uno. Además está el deseo de confirmar la auto-imagen y auto-estima por los otros, lo cual es una forma de motivación social.

4. Ser gratificante : durante del curso de la interacción la falta de conductas reforzantes puede tener efectos negativos. Una persona puede ser gratificante de muchas maneras, siendo amistosa, mostrando interés por el otro, ayudándolo con sus problemas, manifestando agrado, admiración, etc.

5. Reglas de la situación social : algunas de las reglas son intrínsecas, otras reglas tienen que ver con convenciones, como por ejemplo, la ropa.

Concepto de competencia social : Argyle (1988) define la competencia social de la siguiente manera : “Por competencia social me refiero a la habilidad, la posesión de las habilidades necesarias para producir los efectos deseados en otras personas en situaciones sociales”. (p.76)

Similar es la postura de Segrum y Dillard (1993), para quienes las destrezas sociales son las habilidades de un individuo para lograr sus objetivos interpersonales de una manera que sea razonable y apropiada. Y también tiene un énfasis motivacional la definición de Spence (1980) define las destrezas sociales como “aquellos componentes de la conducta social que son necesarios para asegurar que los individuos logren el resultado deseado en una interacción social” (p.9).

2. 3.5 Modelos cognitivos- conductuales

Desde la perspectiva cognitivo conductual Gil y García Sáinz (1993), integran en un modelo explicativo de las habilidades sociales los factores que consideran más relevantes entre las distintas teorías: la percepción, traducción, planificación, respuestas motoras/actuación, y se hacen eco de la distinción que hacen autores como Pendleton y Furnham (1980) entre : percepción de los efectos resultados del comportamiento en los intercultores; auto-percepción; y meta-percepción (percepción de cómo nos recibe la otra persona). Además proponen la inclusión de componentes cognitivos relacionados con el conocimiento de las convenciones y normas sociales, actitudes, creencias y los aspectos afectivos que intervienen en las habilidades sociales.

Caballo (1986, 1988, 1993, 2005)) hizo una exhaustiva investigación de la literatura sobre habilidades sociales, centrando su atención en el modelo conductual-cognitivos y enfatizando la conducta observable. Este autor distingue entre los elementos componentes de las habilidades sociales que han sido señalados por la mayoría de los investigadores y teóricos más relevantes en el tema- Estos elementos componentes de las habilidades sociales son : dimensiones conductuales, dimensiones cognitivas y dimensiones fisiológicas. Entre los elementos conductuales destaca los siguientes: componentes no verbales, componentes paralingüísticos y componentes verbales. Caballo elaboró un instrumento de evaluación de habilidades sociales que incluye los siguientes factores : 1) iniciar interacciones; 2) hablar en público; 3) defensa de los derechos; 4) expresión de molestia, desagrado, enfado; 5) expresión de sentimientos positivos hacia el sexo opuesto; 6) expresión de molestia y enfado hacia familiares; 7) rechazo de peticiones provenientes del sexo opuesto; 8) aceptación de cumplidos; 9) tomar la iniciativa con el sexo opuesto; 10) hacer cumplidos; 11) preocupación por los sentimientos de los demás; 12) expresión de cariño hacia los padres. El autor señala que

las habilidades sociales son aprendidas por imitación, enseñanza directa y reforzamiento, que pueden extinguirse por falta de uso o inhibirse debido a trastornos afectivos (por ejemplo, por ansiedad y depresión); o por perturbaciones cognitivas. (Caballo, 1988, 1993, 1997).

A partir de sus investigaciones Caballo (2005) concluye que las dimensiones conductuales más aceptadas son las siguientes:

- “1. Hacer cumplidos
2. Aceptar cumplidos
3. Hacer peticiones
4. Expresar amor, agrado, afecto
5. Iniciar y mantener conversaciones
6. Defender los propios derechos
7. Rechazar peticiones
8. Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo
9. Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado
10. Petición de cambio de conducta del otro
11. Disculparse o admitir ignorancia
12. Manejo de las críticas. “

(Caballo, 1988).

Componentes de las habilidades: según León y Medina (1998) las habilidades pueden ser analizadas en distintos niveles : puede ser molecular , nivel molar y nivel intermedio. Siguiendo la línea de estos autores podemos ejemplificar de la manera siguientes : un nivel molar sería una habilidad de oposición asertiva ; nivel intermedio sería rechazar una petición ; y el nivel molecular será usar un tono de voz firme mientras se rechaza la petición. Coinciden estos autores con Caballo (1988; 2005) en lo que se refiere a los componentes conductuales, cognitivos y fisiológicos de las habilidades sociales. Caballo (2005) distingue entre categorías molares y moleculares y señala que el enfoque molecular está asociado al modelo conductual de las habilidades sociales, y tanto el enfoque molecular como el molar se refieren a conductas observables, y añade que gran parte de la investigación sobre habilidades sociales se ha centrado en la terapia de conducta.

1. Componentes conductuales de la habilidad social

Caballo (1988), después de hacer una revisión de 90 trabajos hechos entre 1970 y 1986 que usaron componentes conductuales en su investigación, encontró los siguientes componentes :

1.1 Componentes no verbales :

“Mirada, contacto ocular, (mirada cuando habla el otro, mirada cuando habla el sujeto, mirada durante el silencio); latencia de la respuesta sonrisas, gestos, expresión facial, postura, cambios de postura, distancia /proximidad, expresión corporal, auto-manipulaciones, asentimientos con la cabeza, orientación, movimientos de las piernas, movimientos nerviosos de las manos, apariencia personal.

1.2 Componentes paralingüísticos :

“-Voz : volumen, tono, claridad, velocidad, timbre, inflexión.

-Tiempo de habla: duración de la respuesta, número de palabras dichas.

-Perturbaciones del habla : Pausas/ silencios en la conversación, número de muletillas, vacilaciones.

-Fluidez del habla.

.

1.3 Componentes verbales:

“ -Contenido general : peticiones de nueva conducta, contenido de anuencia, contenido de alabanzas; preguntas : preguntas con final abierto, preguntas con final cerrado; contenido de aprecio, autorrevelación, refuerzos verbales, contenido de rechazo, atención personal, humor, verbalizaciones positivas, variedad de los temas, contenido de acuerdo, contenido de enfrentamiento, manifestaciones empáticas, formalidad, generalidad, claridad, ofrecimiento de alternativas, peticiones para compartir la actividad, expresiones en primera persona, razones, explicaciones.

-Iniciar la conversación

-Retroalimentación.

1.4 Componentes mixtos más generales

“Afecto, conducta positiva espontánea, escoger el momento apropiado, tomar la palabra, ceder la palabra, conversación en general, saber escuchar”. (Caballo, 1988).

El autor señala los componentes que han sido más considerados para considerar a una conducta como socialmente hábil :

“- Mirada/ contacto ocular

- La conversación en general

- El contenido y la fluidez

- La duración

- La calidad de la voz

- Gestos con las manos” (Caballo, 2008, pp. 33).

Según Caballo “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”. (Caballo, 1986, citado en Caballo, 2005, p.6).

2. *Variables cognitivas*

Caballo (2005) explica que el individuo, al percibir y evaluar los estímulos y situaciones está siendo determinado por un sistema “integrado por abstracciones y concepciones del mundo, incluyendo los conceptos que tiene de sí mismo”. Mischel (1973) “sugirió que los procesos cognitivos, en la interacción del individuo con el ambiente, deberían discutirse en términos de competencias cognitivas, estrategias de codificación y constructos personales, expectativas, valores subjetivos de los estímulos, y sistemas y planes de autorregulación”. (Caballo, 2005, p.86)

2.1 Competencias cognitivas

Según Caballo (2005)) las competencias cognitivas constituyen una variable de la persona que consiste en “la capacidad para transformar y emplear la información de forma activa y para crear pensamientos y acciones (como en la solución de problemas)”. (p.87) Los elementos que el autor incluye en estas competencias son :

- “- Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada
- Conocimiento de las costumbres sociales
- Conocimiento de las diferentes señales de respuesta
- Saber ponerse en el lugar de la otra persona
- Capacidad de solución de problemas “ (p. 87)

Caballo (2005) hace un análisis de las estrategias de codificación y constructos personales según los cuales las personas pueden realizar “transformaciones cognitivas de los estímulos provenientes de la situación, haciendo una selección de dichos estímulos, interpretándolos y estableciendo categorías selectivas de los mismos, de tal manera que el impacto sobre la conducta va a variar. Los elementos que el autor incluye en estas estrategias de codificación son los siguientes :

2.2 Estrategias de codificación y constructos personales

“Esta variable se refiere a la manera en que la gente percibe, piensa, interpreta y experimenta el mundo” (Caballo, 1988, p 77). Se trata de que las personas, a partir de la percepción de los estímulos, hacen una selección de los mismos, los interpretan y codifican, al mismo tiempo que prestan atención a las secuencias conductuales que observan. Estos procesos determinan la planificación de las acciones y el aprendizaje de un comportamiento habilidoso.

Los elementos que incluye el autor en estas estrategias son las siguientes:

2.2.1.“ Percepción social o interpersonal adecuada: Con el fin de responder efectivamente a los demás es necesario percibirlos correctamente, incluyendo sus emociones y actitudes. Los individuos más habilidosos socialmente son descodificadores más precisos, mientras que las personas ansiosas sobreestiman las señales de rechazo” (p.88).

2.2.2 La persona presta más atención y memoriza la información positiva sobre sí misma y sobre su actuación social que la negativa o viceversa.

2.2.3 Habilidades de procesamiento de la información: el individuo percibe las señales externas, las selecciona, registra, codifica y transforma para luego planificar su actuación.

2.2.4 Constructos personales: se refiere a la forma en que la persona piensa e interpreta lo que observa, incluye las creencias, atribuciones, actitudes y estereotipos. En ocasiones las creencias pueden ser irracionales y los estereotipos pueden ser inadecuados.

2.2.5 Teorías implícitas de la personalidad

2.2.6 Esquemas : “Los esquemas son estructuras cognitivas de la memoria (conjuntos de informaciones) que sirven para guiar y dar sabor a nuestras percepciones, comprensiones y recopilaciones....” “....El esquema ha sido considerado como un patrón que guía nuestro procesamiento cognitivo.” (p.89)

3. Expectativas

El individuo tiene expectativas o predicciones sobre las consecuencias de su conducta, y estas predicciones no siempre se hacen sobre la realidad objetiva, sino sobre la realidad percibida. “Una clase de expectativas se refiere a las relaciones conducta-resultados”(p.90). Si el sujeto no tiene información sobre esta clase de expectativas actuará de acuerdo a experiencias anteriores. Si la persona obtiene información distinta sobre la situación puede cambiar sus expectativas originales, lo que va a influir en su conducta en determinadas situaciones. Otro tipo de expectativas son las “relaciones estímulo-resultados” (p.90). La persona recibe una serie de estímulos (señales) provenientes de otros, de manera que la percepción de esos estímulos pueden actuar como atribuciones del sujeto sobre los resultados de su conducta en determinadas

situaciones sociales. El autor incluye otros elementos cognitivos en relación a las expectativas:

3.1 Expectativas de auto-eficacia :si la persona se siente suficientemente capaz de realizar determinado comportamiento en una situación social determinada.

3.2 Expectativas positivas sobre las posibles consecuencias de la conducta : “Bellack (1979b) señala que es probable que las respuestas habilidosas sean inhibidas (o nunca aprendidas) si se consideran socialmente inapropiadas” (p.91) . Caballo añade que se encuentra muy a menudo el temor a la evaluación negativa en sujetos no hábiles socialmente.

3.3 Sentimientos de indefensión o desamparo.

4. Valores subjetivos de los estímulos

Las personas difieren en la valoración que dan a determinados estímulos, situaciones y resultados.

5. Planes y sistemas de autorregulación

- Cada persona regula su conducta de acuerdo a sus objetivos, patrones de actuación y autocrítica. Una característica de los sistemas de autorregulación es que el individuo puede adoptar planes y reglas de actuación dependiendo de las presiones de situaciones determinadas. Esta autorregulación tiene que ver también con una participación libre y activa, seleccionando las situaciones en las que queremos participar. Además, el autor señala que gracias a esta autorregulación podemos influir en la situación en la que estamos participando ” por medio de las auto-instrucciones y la imaginación”(p.92).

5.1 Auto-instrucciones adecuadas : el sujeto, a través del pensamiento y de la autorregulación puede elegir y planificar su conducta de acuerdo a las demandas del ambiente.

5.2 Auto-observación apropiada : si el individuo es capaz de observar su propia conducta puede ser muy positivo para su interacción social. La auto-evaluación puede

ser muy positiva, pero si el grado de auto-conciencia es exagerado puede llegar a ser una conducta desadaptativa para el propio sujeto.

5.3 Patrones patológicos de atribución y fracaso social : si el individuo tiene esquemas negativos acerca de su conducta social y atribuye a las características de su propia persona sus experiencias fracaso puede llegar a la evitación social.

5.4 . Autoestima : Según Alberti y Emmons (1978) “La autoestima se refiere a la evaluación por parte de una persona de su propio valor, adecuación y competencia” (p.93). Estos autores han argumentado que la habilidad social y la autoestima están positivamente correlacionadas. Los individuos que son más hábiles socialmente tienen mayor éxito en sus relaciones interpersonales, lo cual aumenta la apreciación positiva de sí mismos. Al mismo tiempo que esta mayor seguridad en su propia capacidad les hará más fácil el enfrentarse a situaciones nuevas, al mismo tiempo que experimentarán menor temor a las evaluaciones de los demás.

5.5 Auto-verbalizaciones negativas : se trata de una especie de habla interna o pensamientos automáticos, ya sea inventados o aprendidos a través de interacciones personales. Se ha demostrado que los sujetos con menos habilidades sociales tienen más autoverbalizaciones negativas que los sujetos más habilidosos.

3. Componentes fisiológicos

Los componentes más investigados según Caballo (2005p.) son:

- La tasa cardíaca: se mide por medio de la pletismografía del pulso.
- La presión sanguínea: se mide por medio del esfigmomanómetro. Hay hipótesis que plantean que los hipertensos son menos asertivos.
- El flujo sanguíneo : “La medición del flujo sanguíneo representa la afluencia o circulación de la sangre a través de un determinado tejido, circulación producida por las contracciones del corazón. Existen dos tipos de medición: el volumen de sangre y el pulso del volumen de sangre o volumen del pulso”. (p.95).
- Las respuestas electrodermales : reflejan la actividad de las glándulas sudoríparas. De estas medidas es la conductancia de la piel la que puede ser más eficaz para la investigación de las habilidades sociales.

- La respuesta electromiográfica : “Es el registro de la actividad eléctrica asociada con la contracción muscular o, más específicamente, que precede a la actividad muscular. El registro de esta respuesta en el músculo frontal podría darnos una idea de la relajación / activación del sujeto”. (pp.95, 96).
- Respiración : se mide por dos parámetros : la profundidad de la respiración y la tasa respiratoria, “combinadas en ocasiones para obtener el volumen de aire inspirado por minuto” (p.96).

El autor concluye que hay una ausencia de resultados significativos con respecto a la relación entre elementos fisiológicos y habilidades sociales. El único hallazgo que parece relevante es que los individuos más habilidosos son más rápidos en reducir su activación (medida por la tasa cardíaca o el volumen de sangre) que los sujetos menos habilidosos.

2.3. 6 Modelos cognitivos

Coincidiendo con los autores del enfoque cognitivo, en el sentido de que las habilidades sociales son conductas aprendidas en la interacción con el ambiente a través de procesos cognitivos, hay teóricos que enfatizan el factor motivacional, por ejemplo Kelly (1987) quien las considera como vías hacia los objetivos del individuo, ya que lo que se pretende es lograr reforzamiento del ambiente; Spitzberg y Cupach, para quienes son destrezas focalizadas hacia metas, sean generales o específicas; Hargie (1997), quien las describe como “un conjunto de conductas socialmente dirigidas a metas, interrelacionas y situacionalmente apropiadas, las cuales pueden ser aprendidas y que están bajo el control del individuo”.

Spitzberg y Cupach (ob cit, 1989), antes de definir el concepto de *competencia* señalan que generalmente el concepto se usa para referirse a la habilidad de desempeño. En lo que respecta a la interacción social el término ha sido usado en referencia a diferentes fenómenos tales como:

- 1) el conocimiento que posee el actor social; 2) las habilidades del actor social; 3) las conductas emitidas del actor social; 4) las impresiones o atribuciones hechas acerca del actor social; y 5) calidad del proceso de interacción incluyendo los numerosos

componentes relacionados : conocimiento, habilidades, contexto, resultados. Los autores definen la *competencia interpersonal* como “ el proceso por el cual la persona se relaciona eficazmente con otros en términos generales” (ob cit p 6). Hay dos características centrales presentes en todas las definiciones de competencia : se manifiesta en la conducta *eficaz* y o *apropiada*. La eficiencia es definida como “llevar a cabo el logro de los objetivos o el éxito en la tarea”. (ob cit p 7). Esta característica está estrechamente relacionada con la satisfacción, maximizándose la recompensa sobre los costos, lo cual tiene un efecto positivo que resulta del éxito alcanzado. El concepto *apropiado* o *adecuado* refleja el tacto o cortesía y es definido como “ la evitación de violar normas sociales, roles o expectativas”. (ob cit p 7). Los autores señalan que como las normas sociales no son estables, el actor social debe ser capaz de adaptarlas o permitir un comportamiento que anteriormente habría sido inapropiado. Diferentes investigadores han establecido una variedad de medidas para evaluar el grado de efectividad y de adecuación de la competencia percibida. Agregan que los juicios de capacidad a menudo son vistos como relativos, ya que la capacidad es un asunto de grado antes que una condición. Esto es compatible con el hecho de que la experiencia de los actores sociales hace variar los niveles de éxito en la interacción social, y con que hay grados de adecuación y de inadecuación. La adquisición y el desarrollo de la habilidad social pueden ser vistos entre los límites de inaceptable, en grado mínimo funcional, a adecuado, experto y magistral. Encuentran que hay algunos autores que circunscriben el término competencia al desempeño adecuado para distinguirlo de excelencia, así como hay otros que describen la confusión creada por incluir adecuación y excelencia en el concepto competencia.

Analizando estas definiciones, se advierte que muchos autores usan el término “habilidad social” equívocamente, que la distinción entre el término competencia y habilidad es confusa. Lo que está claro es que hay un nivel más específico y molecular, y que hay dimensiones molares que incluyen las destrezas sociales que se refieren a conductas manifiestas emitidas durante la interacción con otra persona. Estas conductas son vistas como contribuyendo a la fluidez y normalidad de un episodio social, que darían lugar al coconcepto de “competencia”, y que usualmente facilitan el logro de alguna tarea o el éxito en algún objetivo en la interacción social.

Dillard y Spitzbeerg (1984) intentan identificar las conductas más importantes asociadas con la percepción de habilidades sociales, haciendo un meta-análisis de 16 estudios sobre habilidades sociales. Descubrieron que habilidades como contacto ocular, mirada, gestos, latencia de respuesta, tiempo de habla, preguntas y cumplidos eran relacionadas consistentemente en los ratings globales de habilidades sociales. Otras conductas asociadas a las habilidades sociales incluyen sonrisas, movimientos de cabeza, uso del pronombre, interrupciones y expresiones de agrado. Observan que mientras numerosas conductas específicas y manifiestas han sido vinculadas a varios resultados, tales como el atractivo, la percepción de habilidad y la capacidad percibida, aunque la magnitud del efecto ha sido generalmente moderada. Además, las investigaciones han mostrado que la frecuencia de conductas emitidas es sólo una de las dimensiones relevantes sobre comportamientos que pueden ser rastreados. Características tales como la cadencia o ritmo, la duración, la secuencia y la intensidad de las conductas apropiadas son también importantes.

Siguiendo el análisis de Spitzberg y Cupach (1989) hay otro nivel de habilidades desarrollados en relación a competencia. Estos constructos han sido conceptualizados como dimensiones componentes del meta-constructo de competencia, o como rasgos característicos que facilitan o inhiben el desempeño competente. Citan estudios de Duran (1983) que identifica los constructos de confirmación social, serenidad (o calma), compostura social, articulación, auto-revelación apropiada y factores disposicionales de comunicación adaptativa, todo ello para evaluar la competencia social. Los autores citan a numerosos investigadores que han identificado otros rasgos que facilitan la competencia tales como :

- empatía
- asertividad
- complejidad cognitiva
- auto-control
- auto-estima
- locus de control interno
- sensibilidad no verbal
- expresividad no verbal
- implicación en la interacción.

La rigidez y la evitación de la frustración se consideran como características que impiden el desarrollo de competencia. Factores asociados negativamente con la competencia incluyen ansiedad y temor a la evaluación negativa. Spitzberg et al, (1984, 1987) identificaron cuatro constructos globales asociados a competencia, que no son exclusivamente disposicionales y que se manifiestan en situaciones de competencia. Estos constructos están asociados con constelaciones de conductas específicas : dirección de la interacción, alter-centrismo, expresividad y calma, cada uno representado por conductas moleculares manifiestas. La dirección de la interacción se manifiesta en conductas tales como preguntas, interrupciones y tiempo de habla; el alter-centrismo se observa en los movimientos de cabeza, inclinaciones del cuerpo y sonrisas. La expresividad se manifiesta en la variedad vocal, uso apropiado del humor y expresión facial adecuada.. La tensión vocal, la manipulación de objetos y la rigidez postural están asociadas con la falta de calma o serenidad. Citan a Wiemann (1977b) que propone dimensiones semejantes : dirección de la interacción, empatía, afiliación - apoyo, relajación social y flexibilidad del comportamiento. La relajación social se manifiesta en la relajación postural, en la velocidad del habla y en la fluidez; mientras que la empatía en la reciprocidad de la manifestación de afecto por medio de sonrisas, cabeceos y otras señales inmediatas.

Conocimiento

El conocimiento relevante es igualmente importante que las habilidades componentes de la competencia. Muchas formas de conocimiento implican los procesos de *saber cómo* más bien que el *contenido de saber esto o el saber qué*. El conocimiento social es la información que poseen los actores sociales en diversas áreas generales: motivaciones y objetivos de las personas, sistemas de roles y de reglas, habilidades y conductas, secuencias de conducta, tipos de situaciones, tipos de relaciones interpersonales, y contenidos semánticos o lingüísticos. Los autores citan a Argyle, Furnham & Graham, (1981) quienes coinciden en señalar estas áreas de conocimiento como elementos constituyentes de la competencia social.

.

Spitzberg y Cupach (ob. cit. , 1989) señalan a autores que usan el concepto *conocimiento* en forma distinta en relación al de competencia, ya que algunos lo hacen

equivalente distinguiéndolo de desempeño; y a otros que definen competencia como conocimiento más habilidad para usar el conocimiento , pero distinguiendo entre habilidad para el desempeño y la demostración de habilidad actual (por ejemplo, Trower, 1982). Mientras que otros investigadores incluyen tanto el conocimiento como el desempeño en el concepto de competencia (McFall 1982; Spitzberg, 1983).

Los autores anteriormente citados señalan que el conocimiento no siempre es aplicado en forma deliberada, que muchas formas de conocimiento relevante en la interacción social es probablemente tácito, ya que muchas situaciones son familiares, por lo que el conocimiento de ellas es procesado “automáticamente”. Hay rutinas que son aplicadas a situaciones análogas las cuales son desempeñadas por los actores con bajo nivel de conciencia. Mientras algunas situaciones requieren de acciones planeadas y conscientes, muchas situaciones sociales son habituales, inocuas o ritualistas. Pero hay ocasiones en que el conocimiento es esencial para un desempeño social efectivo, especialmente para un novato o en situaciones especialmente difíciles.

Además de su interés en qué debe conocerse, los investigadores de la competencia social quieren saber cómo aprende la información. Las personas competentes no poseen simplemente gran cantidad de información, los autores creen que también poseen una alta capacidad para adquirir el conocimiento y para aplicarlo. Los autores concluyen que hay una serie de constructos a través de los cuales se puede comprender desde la adquisición y procesamiento del conocimiento que está asociado a la competencia social, incluyendo la empatía , toma de rol (role-taking), auto-dirección y complejidad cognitiva.

Motivación

En la revisión que hacen estos autores de los elementos asociados a competencia encuentran que el concepto de motivación aparece menos considerado. Meichenbaum, Butler y Gruson (1981) incluyen en el concepto de competencia social los siguientes componentes : 1) conductas manifiestas; 2) procesos cognitivos; 3) estructuras cognitivas. Para Spitzberg y Cupach (ob.cit., 1989) las dos primeras categorías son equivalentes a los tres niveles de componentes de habilidades propuestas por ellos. El tercer componente de las estructuras cognitivas se refiere al rango motivacional o

estructuras cognitivas que pueden estar en la base de los procesos cognitivos de las conductas manifiestas en situaciones sociales. Meichenbaum et al. (1981) incorporan las estructuras cognitivas para explicar por qué los individuos difieren en su respuesta ante los mismos estímulos del medio y por qué una persona en particular responde de la misma manera ante situaciones aparentemente distintas. Así, el significado que un actor adjunta a una situación social es visto como un factor determinante de si el individuo participará en la situación, “a qué aspectos de la misma atenderá y responderá, cómo será la intensidad de su implicación, y la orientación general positiva o negativa del pensamiento y de la conducta en esa situación”. (p.52)

Según Spitzberg y Cupach (1981) la motivación es relevante en la competencia social y puede entenderse como constructos que afectan a la dimensión de aproximación versus evitación de la conducta social. La motivación es representada por factores que facilitan la aproximación a situaciones sociales y por factores que impiden la aproximación a situaciones sociales. La aproximación-evitación depende de varios factores, incluyendo las metas del actor social, sus creencias de auto-eficacia y las expectativas de resultados. En lo que respecta a estos factores los autores citan a Bandura (1977) y a Saltzer (1982). Las metas representan los objetivos particulares o los resultados deseados por la persona, y varían en función de la importancia que tengan para el actor. Las creencias en su eficacia permiten al actor social confiar en su propia habilidad para desempeñar una conducta rutinaria que le permitirá lograr un objetivo. Una mayor confianza promueve la motivación para aproximarse a la situación. Las expectativas de los resultados . Las expectativas de resultado definen el éxito proyectado de una rutina conductual en la realización de un objetivo o la producción de consecuencias indeseadas. Las consecuencias desagradables pueden disminuir la motivación para el desempeño, mientras que las consecuencias agradables puede ser un factor de motivación. Las consecuencias indeseables percibidas pueden ser factores que disminuyen el propósito de perseguir objetivos potencialmente alcanzables. En relación a la investigación sobre competencia interpersonal se han incorporado numerosos factores que explican varios aspectos de la respuesta de aproximación versus evitación. Spitzberg y Cupach (ob.cit. 1989) citan a varios investigadores que han encontrado los siguientes factores :

-ansiedad social

- temor a la comunicación
- timidez
- desgana para comunicarse
- miedo a una evaluación negativa.

Los constructos relacionados con la aproximación son los siguientes:

- vigor de la motivación
- autoestima social
- locus de control interno
- implicación en la interacción
- implicación en la conversación.

Spitzberg y Cupach (ob.cit., 1989) han encontrado tres temas que se destacan en las teorías que describen la competencia interpersonal :

Control : Se refiere al deseo y habilidad para influir en el entorno físico y social. El impulso a controlar el entorno . Citan la teoría de White (1968) y de otros investigadores que encuentran su origen en un impulso que empieza a desarrollarse durante la primera infancia como una necesidad social de ser acertado o de tener éxito.

.

Spitzberg y Cupach (ob.cit., 1989) señalan que el deseo de controlar el ambiente incluye la necesidad de controlar a otras personas que forman parte del entorno. Citan a Wiemann y Kelly (1981) para quienes el control es equivalente a poder, ya que "... la competencia interpersonal se basa esencialmente en contextos relacionales en los cuales los individuos tienen suficiente poder sobre sus propias acciones y sobre las acciones de los otros, para que puedan perseguir y alcanzar los objetivos interpersonales que consideran necesarios para un mutuo y satisfactorio intercambio con su ambiente social". (p.292)

Estos mismos autores (ob.cit., 1989) explican que para la realización de tareas interpersonales y sociales se requiere manipular las respuestas de otros. Foote y Cottrell (1955) identificaron varios rasgos de personalidad que aumentan las habilidad de control tales como autonomía, creatividad, empatía y juicio crítico. Otros

investigadores que asocian el control con la competencia social señalan otros constructos : locus de control, auto-estima y asertividad. La definición de competencia social de Parks (1985) contiene claramente el concepto de control :

“ el grado con que los individuos han percibido que han satisfecho sus objetivos en una situación social dada sin poner en peligro su capacidad u oportunidad de perseguir sus otros objetivos subjetivamente más importantes” (p.175). Parks identifica nueve procesos de control jerárquicamente organizados que producen satisfacción de objetivos. Cada proceso de control está asociado con una o más habilidades específicas, por ejemplo, la sensación de control está relacionada con la habilidad para organizar movimientos específicos en segmentos de las señales verbales y no verbales; el control principal incluye la capacidad de improvisar los proyectos de acción cuando la interacción es interrumpida.

Para Spitzber y Cupach (ob.cit., 1989) el concepto de control se refleja también en la habilidad para resolver problemas interpersonales, ya que los individuos competentes poseen habilidades que les permiten reconocer los problemas con otras personas, encontrar las soluciones adecuadas. Señalan, finalmente acerca de este tema, que los autores generalmente evitan pronunciarse sobre la inmoralidad que para determinadas personas podría estar en la base del concepto de control, pero afirman que el control es una característica intrínseca de la interacción humana y que el concepto de control es por sí mismo un valor libre.

Colaboración

Es uno de los temas que aparecen en las investigaciones sobre competencia social. La colaboración parte del reconocimiento de que el control es ejercido en un contexto de interacción. Los procesos de control son mutuos en el sentido de que cada uno de los interlocutores influye y es influenciado por cada uno de los otros. Porque los actores sociales son interdependientes la competencia está en la díada o sistemas relacionales. Para algunos investigadores la competencia interpersonal se demuestra por la interacción que permite a todas las personas presentes alcanzar resultados satisfactorios. Pero si bien un actor social en particular intenta ejercer control en la interacción para lograr sus objetivos, debe reconocer el hecho de que los demás tienen sus propios

objetivos y, por lo tanto, también quieren ejercer el control. En este estadio es cuando se necesita tacto y diplomacia. Los autores concluyen que la competencia interpersonal requiere una conducta que es efectiva al mismo tiempo que apropiada. Citan a Parks (ob.cit., 1985) quien afirma que a los comunicadores competentes les interesa mantener las reglas de conducta social porque comprenden, aunque sea débilmente, que su capacidad de perseguir sus propios objetivos depende de la libertad de otros para perseguir los suyos. Por lo tanto el control personal a menudo contribuye a la adecuación social. Weinstein (1969) afirma que la diplomacia sirve para preservar la identidad personal de los actores sociales durante la interacción. Los autores concluyen que la idea de que la competencia social es un apoyo y una confirmación de la identidad de cada una de las personas que interactúa deriva del trabajo de Goffman (1967) para quien el hecho de mantener una relación cara a cara es una condición de interacción social. Coincide con los autores anteriormente citados en que buscar el logro de objetivos en forma cooperativa y pro social conserva las identidades de cada una de las personas que se encuentra en interacción.

Spitzberg y Cupach (ob.cit., 1989) han encontrado en su análisis de la investigación sobre competencia social una serie de habilidades que reflejan la naturaleza cooperativa de la competencia. Citan a una serie de autores que señalan habilidades como empatía y toma de rol; saber escuchar; atención, confirmación social e implicación en la interacción.

Adaptabilidad

La adaptabilidad está muy relacionada con los conceptos de control y de colaboración. Se refiere a la flexibilidad en la conducta, siendo la característica más frecuentemente citada que se asocia a la persona socialmente competente por numerosos investigadores. De la misma manera que la rigidez del comportamiento es una característica de la incompetencia social. El comportamiento flexible se caracteriza por poseer y utilizar diversos repertorios de conducta, evitando modelos de comportamiento demasiado estilizados y ajustándose con eficacia a los cambios del contexto circundante. El repertorio de conductas constituye las estrategias y opciones tácticas del individuo durante la interacción. La flexibilidad es el juego entre las respuestas a los propios objetivos así como el ajuste a las restricciones y exigencias de una situación

determinada. En síntesis,” la flexibilidad implica la adaptación de las acciones al contexto físico, social y relacional”. (Spitzberg yCupach, ob.cit., 1989, p. 22). Los autores añaden que son muchos las investigaciones que consideran que los juicios sobre competencia social son básicamente contextuales. Aunque los estudios se han hecho sobre contextos predeterminados, tales como el matrimonio, citas, conflicto, analizando las dimensiones de estas situaciones y cómo son percibidas. Un elemento de la adaptabilidad es la creatividad, que definen como “la habilidad para improvisar respuestas cuando el contexto social es nuevo o cuando es necesario negociar nuevas reglas o convenciones para organizar prescribir el comportamiento.” (ob.cit. p. 23). Otro elemento de la adaptabilidad es la capacidad para afrontar las situaciones problemáticas. Hasta las personas más competentes pueden “dar un paso en falso” o “meter la pata”, pasando por un apuro en una situación social. Estas situaciones pueden desacreditar a la persona que aparece como ofensor y tiende a interrumpir la interacción social. Las personas altamente competentes usan diversas estrategias para mantener la cara, recuperar la aprobación social y así restaurar el equilibrio en la interacción. La capacidad de reparar y de superar acontecimientos de fracaso es considerada una importante habilidad social.

Hargie (1997) es un autor que situamos dentro del enfoque cognitivo por la importancia y el desarrollo que hace de los procesos en los que intervienen los elementos de la cognición. Aunque su definición de habilidades sociales tiene también una perspectiva motivacional : “ Las habilidades sociales es el proceso mediante el cual los individuos implementan un set dirigidos a objetivos, interrelacionados, situacionalmente apropiados a comportamientos sociales los cuales son aprendidos y controlados” (p.12).

La definición de Hargie (1997) implica seis características principales:

- *Procesos* : implican la dirección hacia objetivos de los individuos, la implementación de planes y estrategias; se considera la posición de las personas con las que interactúan, responden, controlan el medio ambiente, estiman las posibilidades de conseguir sus objetivos y ajustan su futura conducta de acuerdo al desempeño de sus habilidades.

- *Las habilidades sociales son conductas intencionales dirigidas a objetivos*. La decisión de conseguir determinadas metas está determinada por dos factores : 1º el atractivo del objetivo y 2º la creencia de que el objetivo será logrado.

-*Comportamiento interrelacionado* : la conducta habilidosa se compone jerárquicamente de pequeños elementos interrelacionados entre sí, y sincronizados para conseguir un objetivo común.

- *Situacionalmente apropiada* : se refiere a que la conducta debe ser adecuada al contexto de la situación, lo que requiere un conocimiento del contexto, ya que las habilidades son las capacidades para responder a las demandas del entorno. A mayor similitud entre los requerimientos de las situaciones mayor será el grado en que las habilidades pueden ser transferidas. Hay individuos que tienen las habilidades necesarias para un contexto y no las tienen en otros.

-*Aprendizaje* : las habilidades sociales son conductas aprendidas, así como todo el comportamiento social es aprendido. Hay evidencias de que un grado de privación de un aprendizaje a través de la experiencia con otros seres humanos afectará la conducta social de un individuo.

Control cognitivo : Se trata, y de acuerdo con la teoría del Aprendizaje Social, del grado de control que tiene el individuo sobre su conducta. Esto incluye el conocimiento de cómo se debe actuar. Incluye el control sobre los movimientos musculares, en la expresión facial; y en el control sobre las estrategias adecuadas en el curso de las relaciones interpersonales.

Factores mediadores :

Se refiere a los estados internos, actividades o procesos mediante los cuales el individuo percibe el objetivo que quiere lograr antes de ejecutar la conducta, es el proceso que media entre la percepción del estímulo y la ejecución de una respuesta :

-Cognición : se puede resumir en dos dimensiones : analítica, que es racional y secuencial.

-Emoción : el estado emocional es muy importante en el proceso de comunicación y tiene un papel característico en nuestras relaciones con los otros.

- Respuestas : hay un sistema de respuestas a través de la voz, la mirada, la expresión facial, los gestos, etc. En la interacción social. Diferencia entre la conducta lingüística y no lingüística. La conducta lingüística se refiere a todos los aspectos del habla, incluyendo los contenidos verbales y los mensajes paralingüísticos asociados. La conducta no lingüística incluye toda la comunicación no verbal.

Cognición

Según este autor hay controversia en las ciencias cognitivas en lo que concierne a fundamentar el diseño del conocimiento, que tiene un rol esencial en la comunicación porque la mente está continuamente acumulando potenciales cursos de acción. Hargie (1997) define la cognición de la siguiente manera : “es el proceso mediante el cual el estímulo sensorial que entra (input) es transformado, reducido, elaborado, guardado, reconvertido y usado.” (p.36). Esta definición supone que la principal función de la cognición es la transformación, decodificando o haciendo uso de la información social que ha recibido. Para hacer esto es necesario reducir la cantidad de información que se tiene, con el fin de evitar que el sistema se sature de información. A veces es necesario elaborar una mínima información haciendo interpretaciones, juicios o evaluaciones. Parte de la información será guardada en una memoria de corto o largo plazo. Hay una considerable evidencia que apoya estos dos sistemas: la memoria de corto plazo y la de largo plazo. La memoria de corto plazo tiene una limitada capacidad para guardar la información en breves intervalos de tiempo; mientras que la memoria de largo plazo tiene una enorme capacidad para guardar información por mucho tiempo. La información guardada en la memoria de corto plazo puede perderse a menos que se transfiera a la memoria de largo plazo. Usamos un proceso de contenido dependiendo de códigos, y lo recordamos cuando hay un contexto particular asociado. Un proceso similar ocurre en las situaciones sociales : evaluamos a las personas cuando hemos vivido una situación similar en otros encuentros. Otro proceso similar ocurre cuando la información que es guardada puede ser recobrada y utilizada para facilitar un proceso de toma de decisiones y de resolución de problemas. A veces ocurre que la actividad cognitiva es automática o involuntaria. Estos pensamientos erráticos varían de una persona a otra. Pero en estados patológicos como en la esquizofrenia, surgen muchos pensamientos desordenados y no ligados entre sí. En cambio, las personas con alta habilidad tienen un alto control sobre el proceso cognitivo y usan esta habilidad para

facilitar su interacción social. Las personas con altas habilidades sociales tienen la capacidad para regular su comportamiento de acuerdo al nivel de las otras personas con las que interactúan con el fin de hacerlo exitosamente. El individuo debe tener la capacidad de formar concepciones cognitivas sobre los demás, como la meta-cognición: que es la capacidad de elaborar juicios acerca de las razones del comportamiento. En los procesos habilidosos hay un alto nivel de meta-cognición. Se ha demostrado que las personas con alta habilidad social tienen la capacidad de dirigir y regular su propio comportamiento en relación a las respuestas de los otros.

Emoción

Según Hargie, Saunders y Dickson (1994) El individuo en la interacción social no es un ser completamente racional, que procesa información como un autómata, desprovisto de cualquier clase de dimensión emocional. El afecto es evidentemente central en las relaciones interpersonales. El problema que se debate continuamente es cómo opera la emoción junto con los aportes de factores fisiológicos, por una parte, y los determinantes sociales por otra. Schachter y Singer (1962) propusieron que las reacciones viscerales son las consecuencias de experimentar niveles de excitación. El individuo busca un significado a estas sensaciones, investigando en el ambiente Para encontrar probables explicaciones. La identificación del estado emocional se logra a través de la mediación cognoscitiva y las conductas adecuadas. Aunque esta teoría ha atraído algunas críticas, muchos reconocen que los procesos cognitivos juegan un papel crucial en las experiencias emocionales. No podemos separar lo cognitivo de lo afectivo, y de cómo y qué pensamos y sentimos. Los dos procesos están estrechamente unidos Bowers et al., (1985) esbozó el impacto comprensivo del afecto sobre la comunicación interpersonal en encuentros aislados y formales. Mucho de esto opera en un nivel no verbal, intencional o involuntario, con señales kinésicas y paralingüísticas.

Personalidad

Hay muchas perspectivas para definir la personalidad. Mischel (1993) la define como “ los patrones distintivos de conducta (incluyendo pensamientos y emociones) que caracteriza la adaptación de cada individuo en la situación de su vida” (p. 5). Una común unidad de análisis en el estudio de la personalidad ha sido la de los rasgos. Los

teóricos de los rasgos argumentan que hay personas que son cooperativas o competitivas, extrovertidas e introvertidas, dominantes o sumisas, dependientes o independientes, y cómo serán influenciados y cómo interpretan y responden a las situaciones. (Hargie, 1997) El autor concluye que no está claro cuáles son los determinantes de la personalidad. Hay una combinación de factores heredados y prenatales que contribuyen, así como influyen las experiencias de la infancia. Mientras que la personalidad es relativamente estable se producen cambios debidos como resultado de las experiencias de vida .

Según Allport (1965) “La personalidad es una organización dinámica de aquellos sistemas psicofísicos que determinan los ajustes, que son únicos, del individuo a su ambiente”. (p.65).

En un primer análisis de las teorías expuestas hasta ahora, los distintos teóricos de las habilidades sociales coinciden en los siguientes aspectos:

1º Las habilidades sociales son conductas aprendidas mediante procesos cognitivos y refuerzos ambientales.

2º Las habilidades sociales son conductas que hacen posible el logro de metas en la interacción social.

3º El comportamiento social habilidoso implica normas, por lo cual la conducta es evaluada por jueces (personas socialmente competentes en un área específica).

4º La eficiencia en la ejecución de las conductas adecuadas y el sentimiento de auto-eficacia es uno de los factores relevantes para la persistencia de conductas que lograrán refuerzos sociales.

5º Las habilidades sociales implican una reciprocidad entre los interactuantes, ya que para que sean conductas susceptibles de ser reforzadas positivamente deben respetar la expresión de los derechos, ideas y sentimientos del otro.

6º Son conductas organizadas como estrategias en función de metas específicas.

7º Son dependientes de la situación, cuyas principales variables son la cultura y subcultura en que transcurre la interacción, la formalidad versus informalidad de la situación, la edad, el sexo, el rol desempeñado y el estatus de los interlocutores.

8º En las habilidades sociales hay elementos mediadores entre el individuo y el medio ambiente, y que principalmente son los procesos cognitivos y el estado emocional.

2. 4. Comunicación no verbal

El lenguaje no verbal es tan importante en la comunicación interpersonal que la inadecuación o deficiencia de habilidades en este campo puede tener efectos muy negativos para el comunicante en lo que respecta a sus relaciones interpersonales en general. El lenguaje no verbal completa el significado de la comunicación verbal, además de constituir por sí mismo significante y significado como son por ejemplo, los gestos, las sonrisas, la mirada, algunos movimientos corporales. Argyle (1988), en una segunda edición de *Bodily Communication*, explica perfectamente los distintos elementos de esta clase de comunicación, sus funciones y significado, además de señalar la adecuación de la comunicación verbal y no verbal para el logro de los objetivos del comunicante. A continuación se presenta una síntesis de la teoría de la comunicación no verbal del autor.

Las señales no verbales más conocidas son:

- la expresión facial
- la mirada (dilatación de las pupilas)
- los gestos y otros movimientos corporales
- la postura
- el contacto corporal
- la distancia espacial
- la ropa y otros aspectos de la apariencia
- las vocalizaciones no verbales *
- la sonrisa.

El autor explica que la comunicación verbal es acompañada por un complejo set de señales no verbales que proveen de feedback al interlocutor al mismo tiempo que ayudan a la sincronización de la comunicación, tales como la entonación y el énfasis. Para Argyle las señales paralingüísticas forman parte del lenguaje no verbal, por ejemplo el tono emocional.

Señales no verbales intencionales y no intencionales : en algunas circunstancias las personas no pueden percibir correctamente un mensaje porque el comunicante no tiene una intención consciente de lo que está comunicando. Pero en muchos casos la comunicación no verbal es una mezcla de señales intencionales y no intencionales, como por ejemplo la expresión facial de emoción, que en parte consiste en una espontánea expresión y en parte en un control de la expresión de la emoción debido a reglas sociales.

Para Argyle, cada una de las señales indicadas más arriba pueden subdividirse en numerosas variables, por ejemplo, los diferentes aspectos de la mirada así como el efecto que producen en los otros, por ejemplo, los movimientos corporales: son muy importantes las inclinaciones de cabeza para dar feedback al interlocutor, pero no los movimientos de los pies, ya que pueden estar indicando impaciencia o falta de atención. Con este ejemplo está aludiendo indirectamente a habilidades sociales en la interacción personal.

Argyle (1988) distingue cinco tipos de comunicación no verbal que tienen diferentes funciones :

- “- Expresión de emociones a través de la cara, el cuerpo y la voz.
- Comunicación de actitudes interpersonales : establecemos y mantenemos relaciones de amistad y otras relaciones a través de señales no verbales tales como la proximidad, el tono de voz, el contacto, la mirada y la expresión facial...” (p. 5).
- Acompañando y dando soporte al habla : Los hablantes y oyentes establecen una compleja secuencia de movimientos de cabeza, miradas y vocalizaciones no verbales, las cuales hacen posible la sincronización con el habla. Para el autor esta función es esencial en la conversación.
- Auto-presentación : se logra especialmente por la apariencia y por la voz.
- Rituales : Las señales no verbales cumplen un importante rol en los saludos y otros rituales sociales.

2.4.1 Diferencias individuales en la comunicación no verbal

Algunas de las diferencias en la comunicación no verbal están asociadas con dimensiones de la personalidad, por ejemplo, las personas extravertidas miran y sonríen más que los introvertidos. Pero es importante observar a las personas en distintas situaciones antes de decidir si hay rasgos de personalidad correlacionados con su comunicación no verbal. Se ha encontrado en numerosos estudios que los esquizofrénicos muestran aversión a la mirada. Se han encontrado diversos aspectos de la personalidad asociados a distintos estilos de comunicación no verbal : sexo, edad, rasgos de extraversión y neuroticismo, auto-imagen y mayor y menor grado de habilidades sociales . Deben examinarse la apariencia junto con la auto- imagen.

Hargie (1997) distingue siete dimensiones en el lenguaje no verbal :

- 1° Kinestésica : se refiere al lenguaje corporal, incluye movimientos de las manos, brazos, pies, piernas y de la cabeza; postura, gestos, movimientos de los ojos y expresión facial.
- 2° El paralenguaje : se refiere a las vocalizaciones y sistemas o pautas asociadas al habla, tales como la voz, el volumen, la frecuencia, las pausas, las interrupciones.
- 3° El contacto físico : cuando el individuo toca a otro y la forma en que lo hace.
- 4° Distancia y proximidad
- 5° Espacio interpersonal y normas de territorialidad
- 6° Características físicas de las personas, tales como el vestuario, colores, peinados, adornos, etc.
- 7° El setting físico en el cual ocurre la interacción.

2.4.2 Codificación y decodificación

Según Hargie (1997) en el lenguaje no verbal hay una importante distinción entre codificar y decodificar. El individuo envía señales o conductas que deben ser interpretadas por el sujeto que las recibe. Existe el acto informativo de parte de quien envía la información, el que intenta hacerlo en forma consciente; pero el que la recibe debe hacer ciertas interpretaciones. El problema es que la conducta no verbal puede no

ser intencional: el individuo puede enviar señales que pueden ser decodificadas correcta o incorrectamente.

2.4.3 Expresión de afecto

Las emociones se expresan principalmente por la expresión facial. Hay evidencia de que la gente de diferentes culturas varía en el grado de intensidad de estas expresiones. Usualmente son modificadas según los roles desempeñados y según se ha aprendido como conducta apropiada. Pero el afecto en un grado normal está presente en el intercambio de interacciones sociales. Muchas investigaciones han distinguido entre la expresión genuina y honesta de la expresión facial de la expresión engañosa como la sonrisa. (Hargie, 1997).

2.4.4 Distancia interpersonal, roles y problemas de interpretación.

Hall (1959, 1966) propone 4 categorías en la distancia interpersonal, que describen diferentes tipos de comunicación en las interacciones cara a cara :

1. Distancia íntima : los interactuantes permanecen a corta distancia el uno del otro.
2. Distancia personal : la cual usualmente refleja una relación personal y un nivel de cercanía.
3. Distancia social : es la típica relación entre ejecutivo y cliente en interacciones profesionales.
4. Distancia pública : incluye el habla pública en la cual hay un reconocimiento de que la conversación de los otros o su proximidad no es requerida.

2.4.5 Diferencias culturales en la comunicación no verbal

Según Argyle (1988) todas las culturas tienen estilos distintivos no verbales, sin embargo, hay aspectos de la comunicación no verbal que son universales y es posible que sean innatos. Algunos ejemplos son los siguientes:

-Expresión facial : Investigadores transculturales han encontrado 6 emociones básicas presentes en todas las culturas en la expresión facial :

- alegría
- ira
- disgusto
- tristeza
- miedo
- sorpresa .

El autor considera que son muy importantes las reglas de manifestación o exhibición de las emociones, y que varían entre las distintas culturas, por ejemplo los japoneses consideran juzgan muy inapropiado demostrar las emociones negativas.

Gestos : Existe una gran variedad de gestos según las distintas culturas. El autor señala los siguientes gestos como universales :

- señal de stop
- encogimiento de hombros
- inclinación de la cabeza
- palmada, aplauso
- hacer señas (llamar con señas)
- gestos con las manos

- Gestos que acompañan al habla : en todas las culturas las personas usan sus manos y su cuerpo mientras hablan, pero los gestos varían, especialmente los movimientos de las manos.

- Mirada : El nivel de mirada varía también entre las culturas. Se ha encontrado que los árabes, latinoamericanos y europeos del sur miran más que las culturas de no contacto. La mirada mutua es muy importante para los árabes. Los negros americanos miran menos que los blancos.

- Comportamiento espacial (distancia –proximidad) : Las personas de culturas de contacto permanecen más cerca, dirigen su rostro más directamente al otro, tocan y

miran más que las personas de culturas de no contacto. Culturas de contacto son los árabes, latinoamericanos y europeos del sur; culturas de no contacto son los asiáticos, los indios-pakistaníes y los europeos del norte. Hay mayor distancia espacial en los latinoamericanos con respecto a los angloamericanos. Las culturas de contacto hablan más alto.

- Contacto físico : Los antropólogos distinguen entre culturas de contacto y no contacto. Se ha observado que los norteamericanos de clase media se tocan bastante. No los japoneses, que evitan tocarse en público. Las áreas culturales de alto contacto son Sudamérica, especialmente Costa Rica y los países árabes.

- Postura : la postura puede estar asociada a reglas sociales muy definidas. En Japón tiene relación con estatus y poder. En Norteamérica la postura se entiende como un factor que puede revelar una actitud amistosa u hostil.

- Movimientos corporales : Algunas culturas se distinguen por el estilo de sus movimientos. Por ejemplo, los negros americanos caminan con energía y de una manera rítmica, exhibiendo la competencia y creatividad de sus movimientos. Para los japoneses es más importante la sincronización de sus movimientos durante la interacción social., por ejemplo cuando están bebiendo juntos o en la ceremonia del té.

Según Hargie (1997) hay estudios que muestran que hay diferencias en la conducta de la mirada, del espacio personal, la orientación y la conducta de tocar entre los miembros de distintas culturas. Mientras que la fisiología de las emociones primarias es universal, la expresión de las mismas varía según la cultura y los roles desempeñados en la situación. Por ejemplo, los japoneses tocan menos, establecen mayor distancia, se inclinan menos hacia delante y establecen menor contacto visual, y su orientación corporal es más alejada de los otros. Estas diferencias se hacen evidentes si se compran con la conducta no verbal de europeos y americanos. Se ha observado que en las conversaciones de negocios la expresión facial de los japoneses es inmóvil, impasible, la mirada está distante de los otros.

Se han encontrado diferencias entre subculturas por ejemplo, en el espacio interpersonal. En general, los afro-americanos tienden a interactuar con mayor distancia

y es más oblicua la orientación que los angloamericanos, los que a su vez establecen mayor distancia y son menos directos que los mexicano-americanos. Un estudio demostró que los africanos, anglo y mexicano- americanos, cuando interactúan en grupos interculturales en contextos naturales, aparecen como “trabajando hacia” para ajustarse entre ellos en el espacio y la orientación, inconsistentemente, como un juego arreglado. Los afro-americanos dirigen su mirada directamente al otro cuando están escuchando lo que el inter- actuante les habla.

2.5. Asertividad

El concepto de *asertividad* incluye importantes acepciones que tienen especial relevancia en el contexto intercultural, ya que en muchas culturas la conducta que se considera asertiva en unas culturas no tiene una significación habilidosa en otras. Hay, sin duda, muchos autores que usan el término *asertividad* como sinónimo de comportamiento habilidoso, cuando en realidad el comportamiento asertivo es sólo una parte de lo que hoy se entiende por habilidades sociales. Esta confusión que parece no haber desaparecido del todo creemos que puede deberse a que la gran mayoría de los investigadores apenas mencionan una serie de elementos que forman parte del comportamiento social y que dependen de la cultura, la situación y la clase social; y que Argyle (1994), sin embargo, ha desarrollado a partir de sus investigaciones : estilo de vida, habla, vestuario, fórmulas de cortesía, formas de expresión de los afectos, estilos de comunicación, formas de relacionarse con la gente, apariencia física, etc. El otro motivo por el que suponemos que algunos teóricos usaron indistintamente asertividad y habilidades sociales es que los elementos más estudiados son las habilidades de la conducta de autoafirmación y oposición asertivas, debido a que son las áreas más problemáticas y, por lo tanto, más trabajadas en el entrenamiento de habilidades sociales.

La asertividad es un elemento de muchas de las habilidades sociales. Y la presencia o ausencia de ansiedad durante la interacción social es un factor determinante en el logro de los objetivos del actor social y en la calidad de los refuerzos de sus interlocutores.

La conducta no verbal es considerada por distintos autores, por ejemplo, Mc Fall, (1982) como más importante que la comunicación verbal en la comunicación asertiva, especialmente en los varones, y la conclusión de muchos investigadores es que la gente tiene más problemas con la aserción negativa (conductas de oposición asertiva) pues tienden a creer que estas conductas serán castigadas.

Kelly (1987) en su clasificación de los componentes de las habilidades sociales distingue entre componentes de aceptación asertiva y componentes de oposición asertiva. El autor define la oposición asertiva como “aquellas competencias que una persona puede poner en juego para evitar que otros bloqueen su conducta dirigida a un objetivo” (p.21). Consisten en una serie de comportamientos “socialmente adecuados para expresar sentimientos, desacuerdos y peticiones para que el antagonista cambie su conducta poco razonable”. (p.21). Explica que la oposición asertiva se diferencia de otras competencias sociales en que no tiene como fin lograr gratificaciones sociales, sino que tiene como fin impedir la pérdida de reforzamiento. Kelly (1987) define la aceptación asertiva como “la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de éstos lo justifica.” (p.175).

Caballo (1983) plantea que la asertividad es una característica de la conducta, no de la persona; es específica a la persona y a la situación; debe ser considerada según el contexto cultural del individuo y de acuerdo a otras variables situacionales. La asertividad y las habilidades sociales son conceptos diferentes, ya que la conducta asertiva se refiere a la conducta interpersonal cuya ejecución implica un riesgo social en mayor o menor grado, ya que puede haber una respuesta negativa de parte del interlocutor, por ejemplo, rechazo. Con respecto a los factores culturales, lo que es considerado como falta de asertividad en algunas culturas, en otras puede ser un comportamiento socialmente valorado por el grupo de pertenencia, a costa de que la persona no logre sus objetivos individuales (por ejemplo, ser buen amigo en las culturas latinoamericanas tiene una connotación muy positiva, ya que es entendido como generosidad, lo cual sería entendido como una falta de habilidades de oposición asertiva).

2.6. Técnicas de Evaluación de las Habilidades Sociales

Caballo (2005) presenta los principales sistemas de evaluación de las HHSS, que se resumen como sigue:

1. *El Enfoque Analítico Conductual* (Goldfried y D’Zurilla), 1969) . Las etapas de este procedimiento son muy útiles para la evaluación y entrenamiento de las HHSS, pero es muy difícil de aplicar por el tiempo que requiere. Consta de cinco estadios:

1.1 Análisis de las situaciones : se trata de identificar y describir las situaciones en las que los pacientes tienen problemas.

1.2 Enumeración de las respuestas : cada situación problema genera una muestra de posibles respuestas.

1.3 Evaluación de las respuestas : cuando se obtiene la información para cada una de las situaciones personas competentes (jueces) del ambiente en el que tienen lugar las situaciones evalúa la efectividad de las respuestas.

1.4 Desarrollo del formato de evaluación : se diseña el instrumento para que las respuestas sean directas y puedan medirse a través de cuestionarios, entrevistas, representación de papeles y otros.

1.5 Evaluación de la fiabilidad y la validez del instrumento.

2. *Medidas de auto-informe* : Las escalas de auto-informe son el instrumento más utilizado en la evaluación de las HHSS. Se trata de cuestionarios, inventarios o escalas. Tienen la ventaja de poder evaluar a un gran número de sujetos en muy poco tiempo. Se trata de “conseguir una muestra representativa de las respuestas de un sujeto a un conjunto de temas supuestamente seleccionados a partir de un área común de situaciones interpersonales” (p.123) Se obtiene una puntuación total de la suma de las respuestas del sujeto a todas esas situaciones. El hecho de que haya una puntuación única “lleva implícita la suposición de que las contestaciones del sujeto a todos los ítems están influidas por un factor común –el nivel general de habilidad social de una persona-y que la estimación más válida y fiable del verdadero nivel de competencia de

ese individuo es el nivel medio de habilidad social evidenciado a lo largo de todos los ítems (situaciones” (p.123)

A continuación señalamos las distintas medidas de auto-informe que el autor presenta, pero conviene señalar que entre los cuestionarios para evaluar HS, incluye escalas que miden asertividad y ansiedad social, que tal como señalan Sanz, Gil y García Vera (1998) no son constructos equivalentes:

2.1. Inventario de Asertividad de Rathus (RAS, “Rathus Assertiveness Schedule”, Rathus, (1973a). El RAS fue el primer instrumento (escala) para evaluar la habilidad social (asertividad) y tiene 30 ítems.

2.2 Escala de Autoexpresión Universitaria (CSES, “College Self expresión Scale”, Galassi, Delo, Galassi y Bastien, 1974). Tiene 50 ítems y pretende medir tres clases de conductas : expresión positiva, expresión negativa y la consideración negativa de uno mismo.

2.3 .Escala de Auto-expresión para Adultos (ASES, “Adult Self Expresión Scale”, Gay, Hollandsworth y Galassi, 1975). Es muy similar a la anterior y consta de 48 ítems.

2.4. Inventario de Aserción (AI, “Assertion Inventory”, Gambrill y Richey, 1975. Esta escala se realizó para evaluar información sobre conducta asertiva. Consta de 40 ítems.

2.5 Escala-Inventario de la Actuación Social (SPSS, “Social Performance Survey Schedule”, Lowe y Cautela, 1978). Mide 50 conductas sociales positivas y 50 negativas.

2.6 Escala Multidimensional de Expresión Social –Parte Motora (EMES-M, Caballo, 1987. La descripción de esta escala está en el capítulo Método de esta investigación.

2.7 Inventario de Interacciones Heterosexuales (SHI, “Survey of heterosexual Interactions”, Twentyman y McFall, 1975. La escala consta de 20 ítems sobre la capacidad del individuo en situaciones difíciles heterosexuales. Tiene 4 preguntas generales.

2.8 Inventario de Situaciones Sociales (SSI, “Social Situations Inventory”, Trower, Byrant y Argyle, 1978). Se describen 30 situaciones sociales a las que el sujeto tiene que responder de 0 a 4 según el grado de dificultad

2.9 Medidas de auto-informe de ansiedad social : generalmente la ansiedad social está relacionada con un déficit en habilidades sociales.

2.10 Escala de Ansiedad y Evitación Social (SAD, “Social Avoidance and Distress Scale”, Watson y Friend, 1969). Esta escala evalúa ansiedad social y evitación social. Son 28 ítems a los que se responde verdadero o falso.

2.11 Escalas de Ansiedad de Interacción y de Ansiedad a Hablar en Público (IAAS, “Interaction and Audience Anxiouness Scales”, Leary, 1983b)

3. *Medidas de auto- informe cognitivas:*

3.1 Temor a la Evaluación Negativa (FNE, “Fear of Negative Evaluation”, Watson y Friend, 1969) : La escala tiene 30 ítems que miden el temor que las personas tienen a posibles evaluaciones negativas de los demás.

3.2 Escala Multidimensional de Expresión Social –Parte Cognitiva (EMES-C), (Caballo, 1987) : Esta escala tiene 44 ítems para medir la frecuencia de una serie de pensamientos negativos asociados a distintas dimensiones de las HHSS.

3.3 Test de Autoverbalizaciones Asertivas (ASST, “Assertiveness Self-Statement Test”, Schwartz y Gottman, 1976. : Esta escala se construyó para ser aplicada inmediatamente después de que los sujetos participaran en representaciones de situaciones simuladas que requerían conducta de rechazo. Sólo mide autoverbalizaciones positivas y negativas de rechazo de peticiones. Consta de 16 autoverbalizaciones negativas y 16 positivas.

3.4 Test de Autoverbalizaciones en la Interacción Social (SISST, “Social Interaction

Self-Statement Test”, Glass, Merluzzi, Biever y Larsen, 1982). : tiene 30 ítems, de los cuales son 15 verbalizaciones positivas (facilitadoras) y 15 negativas (inhibidoras) en una situación de interacción heterosocial.

4. *La Entrevista* : Caballo describe un tipo de entrevista conductual y directiva, ya que su propósito es obtener información concreta y específica. Generalmente es el instrumento más usado en la práctica clínica. A través de ella se puede conocer la historia del paciente y las situaciones sociales que constituyen problemas. Debe procurarse un ambiente relajado y cálido y es importante que el entrevistador consiga estructurar la entrevista en torno a las relaciones interpersonales del paciente. “La parte central de la entrevista tiene que centrarse en la conducta social actual del paciente “ (p.144). El entrevistador debe centrar su atención tanto en las respuestas manifiestas como en las posibles cogniciones que podrían estar interviniendo en una conducta socialmente inadecuada. A pesar de las grandes ventajas que posee la entrevista para obtener mayor información de los problemas del paciente, el autor señala que se ha objetado mucho su validez como instrumento, entre otras razones porque “la auto-percepción y el recuerdo son poco fiables” (p149) y, en general, por problemas ya sea del propio paciente o del terapeuta. El autor elaboró una entrevista dirigida para habilidades sociales (Caballo, 1987) que incluye una hoja de registro muy sencillo para el entrevistador para evaluar elementos moleculares de las habilidades sociales, por ejemplo: mirada, postura corporal, gestos, fluidez del habla, apariencia personal, etc.

Para Sanz, Gil y García Vera (1998), la entrevista es un instrumento “imprescindible en cualquier intervención en el ámbito de las habilidades sociales” (p.48). A través de ella se puede obtener información sobre la historia de sus relaciones interpersonales, incluyendo las percepciones y emociones asociadas a ellas, situaciones problemáticas, la auto-valoración del propio sujeto acerca de su conducta social, la motivación para desarrollar sus habilidades sociales y sus expectativas sobre el entrenamiento. Los autores añaden que por ser la entrevista un encuentro social “puede servir como contexto de observación del comportamiento del sujeto”. (p.48)

Los autores advierten que, a pesar de las ventajas de la entrevista para obtener amplia información hay la desventaja de los problemas de validez , ya que los datos pueden ser influidos por sesgos debidos a las características del entrevistador, a la relación

establecida en la entrevista y por sesgos derivados de deficiencias en la percepción y recuerdos del sujeto.

5. *Auto-registro* : Consiste en que el propio sujeto observa y registra su propia conducta tanto la manifiesta como la encubierta (cogniciones). A los pacientes se les puede pedir que registren su nivel de ansiedad y la satisfacción de sus conductas. Todo ello por escrito. Este instrumento aunque facilita el acceso a datos no permite la conocer la interacción social cotidiana del sujeto. Es un instrumento muy utilizado a pesar de que tiene ciertas desventajas con respecto a su validez: la no fiabilidad porque puede haber inexactitud en el registro y también por la reactividad, que significa un cambio en la conducta meta como función de la auto-observación (Caballo, 2005).

2.6. Otros sistemas de evaluación

2.6.1 Observación conductual

Sanz, Gil y García-Vera (1998) explican cómo a través de distintos métodos de observación de la conducta de los sujetos se pueden evaluar determinadas conductas manifiestas de las HS. Puede realizarse en situaciones naturales o artificiales, con el propio sujeto como informador o a través de colaboradores. La duración puede ser variable y la estructuración de la situación puede ser estructurada o semi-estructurada. La información que se obtiene facilita distintos niveles de observación : conductas molares, moleculares e intermedias. Los autores añaden que el uso de medios audiovisuales para registrar las conductas que se quieren observar es un excelente medio.

2.6.2 Observación natural

Sanz, Gil y García-Vera (1998), además de los sistemas de evaluación en gran parte descritos por Caballo (2005), incluyen un sistema de evaluación que denominan “Observación Natural”, que puede realizarse con poblaciones “ cautivas” en centros escolares, psiquiátricos e incluso en el propio hogar del sujeto. Los autores dan cuenta de diversos sistemas de codificación para evaluar el desempeño de los sujetos en su

propio ambiente. Existen sistemas a nivel molar como el de Kelly, Kern, Kirkley, Patterson y Keane (1980), que diseñaron el Inventario de Evaluación Interpersonal (Interpersonal Evaluation Inventory, IEI), que hace posible evaluar globalmente a un sujeto como “hábil socialmente”. En un nivel intermedio entre molar y molecular hay dos instrumentos que son : el Sistema de Evaluación de Habilidades Sociales Intermedias (Behaviorally Referenced Rating System of Intermediate Social Skills, BRISS, Wallander, Conger y Conger, 1985) y el Listado de Evaluación de Habilidades Sociales de Nivel Intermedio (Intermediate Level Social Skills Assessment Checklist, ILSSAC; Farrell, Rabinowitz, Wallander y Curran, 1985), “los que permiten evaluar 11 componentes conductuales de las HHSS que a su vez se descomponen en diversas dimensiones y referentes” (Sanz, Gil y García Vera, 1998). De estas dimensiones hay 5 no verbales y 6 verbales. A nivel molecular Caballo (1987) desarrolló un sistema de observación que permite la evaluación de 21 elementos moleculares : verbales, no verbales y paralingüísticos : Sistema de Evaluación Conductual de la Habilidad Social (SECHS). Los autores señalan los inconvenientes de tiempo y de recursos humanos. Además faltan datos sobre su fiabilidad y validez. No ocurre así con el SECHS de Caballo, que cuenta con estudios realizados en España que confirman su validez.

Según Sanz, Gil y García Vera (1998) hay dos funciones básicas en la evaluación de las HHSS: “la indicación y diseño de la intervención y el control de los resultados de dicha intervención” (p.28). Para estos autores el control no se limita únicamente en los resultados que se alcanzan una vez hecha la intervención sino que incluye una evaluación durante el entrenamiento y que continúa después del mismo: el seguimiento. Es muy importante evaluar los efectos del entrenamiento en el ambiente natural de los sujetos, donde se debería efectuar la generalización de conductas y situaciones no tratadas.

2.6.3 Auto-observación

Se trata de que el propio sujeto lleve un registro de sus conductas, manifiestas y encubiertas y de las situaciones importantes en que ocurre la interacción en el ambiente natural. Este registro sirve como autorrefuerzo y para controlar las tareas para casa, que facilitan la generalización de lo aprendido en las sesiones de entrenamiento. Entre la

información que describen los autores que se puede obtener de esta auto-observación, destacamos las siguientes:

- “- Descripción de la situación y momento en que se afrontó
- Cogniciones asociadas (antes, durante y después)
- Nivel de ansiedad experimentado
- Grado de satisfacción con su comportamiento” (p.52).

Según estos autores, la principal ventaja de este método es que el sujeto puede ser evaluado en su ambiente real. Las desventajas tienen que ver con los sesgos del propio auto-registro: los sujetos pueden no ser constantes, la dificultad para observar la propia conducta, para seleccionar los hechos relevantes de los que no lo son.

2.6.4 Comportamiento análogo

Se trata de observar la conducta a través de la representación de papeles (role playing). Los autores distinguen entre las interacciones de duración breve (basta con una respuesta de parte del sujeto frente a un estímulo de un colaborador ; semi-extensa (se requieren respuestas de dos a más frases de parte del sujeto; y pruebas extensas, en las que hay una serie de secuencias en la interacción. Las dos primeras pruebas son estructuradas y la tercera es semiestructurada. Los procedimientos son muy variados y los autores los resumen en los siguientes :

- “- Procedimientos de “engaño”, en los cuales se prepara una interacción con el sujeto sin que éste conozca su carácter artificial y el hecho de que está siendo observado.
- Procedimientos de “asignación de tarea”, en los cuales se instruye al sujeto para que realice una determinada interacción social y se le informa de que va a ser observado.
- Procedimientos de “como si”, que consisten en informar por adelantado al sujeto de la naturaleza de la prueba y pedirle que actúe ante unos interlocutores “como si” la interacción fuese real”. (p. 56). Los autores dan como ejemplo del procedimiento de asignación de tarea el Test de Interacción Social (Social Interaction Test , SIT, de Trower, Bryant y Argyle, 1978), que consiste en una técnica de situación estructurada en la que participa el sujeto que se va a evaluar y dos colaboradores. Su finalidad es evaluar habilidades relacionadas con la escucha, instruyendo al sujeto para que hable

sobre sí mismo y mantenga una conversación con los dos colaboradores (un hombre y una mujer), los que han sido instruidos sin que el sujeto lo sepa. Este procedimiento sirve para evaluar componentes conductuales verbales, no verbales y paralingüísticos, “juicios generales en una escala bipolar de 7 puntos compuesta por 3 adjetivos (por ejemplo, cálido/frío), y descripciones conductuales de las dos impresiones generales peor puntuadas”. (pp. 56-57). Según estos autores las ventajas de las técnicas de comportamientos análogos son la facilidad con que pueden elaborarse, la posibilidad de representar situaciones que no son posibles de programar en el ambiente natural y la evaluación de elementos componentes de las HS. Las desventajas son la falta de validez a la que contribuye la diferencia entre la conducta real y el comportamiento exigido, la ansiedad y dificultad que pueden tener los sujetos para representar su papel. Además de que en el comportamiento real generalmente la persona no sabe de antemano cuáles serán las consecuencias de su conducta, mientras que en las situaciones simuladas sí lo saben.

Kelly (1987) distingue entre role-plays, interacciones semiestructuradas y no estructuradas para evaluar habilidades sociales, aunque se refiere a los mismos procedimientos que los autores señalados anteriormente. Según este autor las habilidades que conviene evaluar mediante role –plays son las de asertividad y las que se requieren para entrevistas de trabajo. Para una mayor eficacia en la aplicación de este procedimiento el autor recomienda que deben darse instrucciones muy específicas al sujeto para que actúe como si se encontrara en una situación real. Y que se diseñen escenas diferentes para cada una de las situaciones problemáticas. El autor también señala que puede haber problema con respecto a la validez del procedimiento, ya que el supuesto de que la conducta que el sujeto desempeña es semejante a cómo lo haría en situaciones reales, puede no cumplirse ya que el sujeto sabe que no habrá consecuencias negativas en el ensayo. Sin embargo, para este autor el rol –play como evaluación tiene la ventaja de dar una información más completa y precisa que la mayoría de los otros procedimientos. Para un rol-play en un tratamiento individual se necesitan tres personas: el terapeuta, que da las instrucciones y describe la escena a representar y que luego actúa como observador; el interlocutor y el cliente.

- Evaluación a través de interacciones semiestructuradas : el autor recomienda este procedimiento especialmente para el desarrollo de habilidades de conversación y para

hacer citas. La principal diferencia con el rol –play es que se trata de una interacción en la que el terapeuta da una pauta general de la escena a representar, pero la situación que se describe también, como en el procedimiento anterior, está basada en la información del cliente con respecto a sus problemas en determinados tipos de situaciones e interacciones.

-Evaluación a través de interacciones no estructuradas : según el autor este procedimiento es posible en un contexto clínico o en el ambiente natural. A un grupo de pacientes recluidos se les pide que conversen entre sí por un motivo definido, por ejemplo para conocerse mejor. El terapeuta se limita a observar las interacciones. También este procedimiento es aplicable a entrenamientos grupales.

- Evaluación de las habilidades sociales en el ambiente natural : son aconsejables cuando los problemas del sujeto afectan a las personas que están en relación con él; las situaciones reales pueden ser observadas debido a que el sujeto pasa mucho tiempo en ellas; las situaciones que el terapeuta quiere evaluar se dan con mucha frecuencia. El problema de este tipo de evaluación (con la excepción de pacientes hospitalizados, o de niños en un colegio) es su alto coste por el tiempo que necesita el terapeuta para la observación. Este problema puede solucionarse con la participación de otros profesionales que han de ser entrenados para que puedan hacer una evaluación de las situaciones en las que el sujeto tiene problemas a partir de la información obtenida en la entrevista.

2.6.5 Diferencias entre distintos tipos de cuestionarios

A continuación se presenta un resumen de los principales instrumentos de evaluación de las HHSS que describen Sanz, Gil y García-Vera (1998) :

- Cuestionarios, escalas e inventarios : son los instrumentos más utilizados y han sido más investigados empíricamente que otros instrumentos. “Las puntuaciones que se obtienen (valor medio de las contestaciones a todos los ítems o a grupos de ellos) proporcionan una información general (nivel de competencia del sujeto en un área determinada) que requiere de una mayor especificación a través de otras estrategias”. (p.37)..

Las ventajas de este tipo de instrumentos es que permiten su aplicación a un gran número de sujetos en poco tiempo y abarcar un gran campo de habilidades. Pero también tienen problemas, tales como que las respuestas pueden no reflejar la conducta real del sujetos (ya sea por percepción equivocada de la propia conducta o por su interés en aparecer en forma más positiva. Además está el problema de reflejar en las preguntas las distintas situaciones y la dificultad de evaluar los componentes moleculares. Los autores señalan que la mayoría de los cuestionarios se han diseñado con muestras de universitarios, por lo que sus resultados han de interpretarse teniendo este factor en cuenta.

Resumiendo el análisis de algunos cuestionarios que hacen estos últimos autores, es importante señalar que “Muchos de ellos fueron diseñados específicamente para evaluar el constructo de asertividad, el cual, siguiendo la tradición europea, se considera sólo una parte del concepto más amplio de HHSS (García Saíz y Gil, 1995). Los autores enfatizan la importancia de no usar el término de habilidades sociales como sinónimo de asertividad. Entre los cuestionarios que existen en España para evaluar las HHSS están los siguientes : el Inventario de Aserción, la Escala Multidimensional de Expresión Social-Parte Motora, la Escala de Auto-expresión Universitaria, el Cuestionario de Habilidades Sociales Personales, la Escala de Asertividad para Niños y Adolescentes.

Los autores distinguen de los anteriores cuestionarios a los que miden la ansiedad social, que es concepto estrechamente relacionado con la habilidad social. Los tres cuestionarios que presentan son adaptaciones al español de escalas estadounidenses, pero no hay datos sobre su fiabilidad en la versión española:

- Escala de Ansiedad y Evitación Social : Watson y Friend (1969) y Gil (1983 a)
- Escala de Ansiedad a la Interacción : Leary (1983) y Sanz (1994).
- Auto-informe sobre la Seguridad de Hablar en Público : Paul (1966; Gil (1983 a); y Bados (1991).

-Cuestionarios cognitivos : tal como sucede con la ansiedad social, las variables cognitivas pueden entenderse como componentes de las HHSS o como conceptos independientes pero estrechamente ligados a las HS (García Saíz y Gil, 1995). A continuación los autores presentan tres cuestionarios en español que miden variables

cognitivas: pensamientos negativos con respecto a la evaluación de los demás (FNE); “auto-afirmaciones positivas y negativas antes, durante y después de una interacción con miembros del sexo opuesto (SISST), y pensamientos negativos y autoafirmaciones negativas ante la ejecución de conductas sociales (EMES-C)” (p.44).

- Escala de Miedo a la Evaluación Negativa : Watson y Friend (1969); B-FNE de Leary (1983) y Gil (1983 a).

- Escala Multidimensional de Expresión Social-Parte Cognitiva (EMES-C) : Caballo (1987); Caballo y Ortega, (1989).

-Test de Auto-afirmaciones en la Interacción Social : Glazz et al. (1982) y Sanz (1997).

2.7. Entrenamientos en Habilidades Sociales

Para García Sáiz y Gil, (.1995), “las habilidades sociales son comportamientos aprendidos que pueden mejorarse a través de experiencias de aprendizaje adecuadas”. Estas experiencias “consisten fundamentalmente en observar a quienes ejecutan adecuadamente las conductas, practicarlas, corregirlas, ir perfeccionando las propias ejecuciones, recibir reforzamiento por las ejecuciones adecuadas, y practicar lo más posible en situaciones variadas y reales “ (García Vera, Sanz y Gil, 1998). Este aprendizaje tiene lugar en la vida cotidiana, pero no siempre el individuo tiene la motivación suficiente para aprender, además depende mucho de las circunstancias en que vive, por ejemplo, no tiene los modelos adecuados. A continuación se presenta una síntesis de la planificación y aplicación del entrenamiento de HHSS que presentan estos últimos autores.

García Vera, Sanz y Gil (1998) presentan un modelo de pasos a seguir para la planificación y aplicación de un entrenamiento en habilidades sociales (EHS) y que son los siguientes:

1. Planificación : selección de los objetivos y condiciones iniciales de aplicación.

En esta primera fase se trata de definir los objetivos del entrenamiento, decidir las condiciones de aplicación más adecuadas, si los entrenamientos ser harán en forma

individual o grupal, la selección de los sujetos y la duración de las sesiones. Hay un objetivo general de los EHS que es “la adquisición de conductas socialmente eficaces en situaciones de interacción social” (p.73). Los objetivos específicos-comunes a todos los EHS- deben cumplir las siguientes características:

- “a) Ser capaces de analizar las diferentes situaciones sociales, sus demandas y la adecuación del propio comportamiento a la situación.
- b) Adquirir y practicar los componentes de la habilidad social en adecuado orden sin ayuda ni supervisión.
- c) Reproducir las conductas hábiles adquiridas de forma espontánea en otros momentos y ambientes (generalización).” (p.73).

Los autores especifican que los objetivos pueden concretarse más identificando cada una de las habilidades a entrenar, a niveles moleculares, intermedios y molares, aunque esto sólo es posible a partir de los resultados de una evaluación. Las habilidades a entrenar deben seleccionarse a partir de su efectividad en las situaciones sociales.

En cuanto a las condiciones de aplicación para conseguir los objetivos indican los siguientes criterios a considerar :

- Los miembros del grupo deben describir las características del contexto social en los que suelen estar implicados, desde un menos a mayor grado; si son los propios sujetos los que describen las escenas que van a representar se favorece la generalización.
- Los criterios de éxito del entrenamiento, considerando las habilidades que se entrenan y los elementos activos del entrenamiento (por ejemplo, ejercitarse en su medio natural).
- Decidir si se aplicará un entrenamiento dirigido a habilidades específicas o si el EHS será un programa que integra otros problemas.
- Decidir si el EHS se hará en grupo o en forma individual.
- La composición del grupo : pueden incluirse otras personas que por su experiencia pueden contribuir positivamente en el entrenamiento.

-Las normas de funcionamiento del grupo, que se comunicarán antes de la aplicación, tales como el horario, la asistencia , la participación en los ejercicios, etc

- Los criterios para seleccionar a los sujetos : una condición es que los sujetos tengan una clara motivación para el cambio de conducta. Una segunda condición es que se trate de personas que sean capaces de comprender las explicaciones del formador y de seguir todo el proceso de aprendizaje. Deben excluirse a personas que sufran de algún trastorno grave de la personalidad y a quienes estén consumiendo drogas.

- Criterios de selección de monitores : deben ser capaces de dirigir grupos y de contribuir a que haya una participación activa de todos los miembros, así como ser capaz de resolver situaciones difíciles. Si se trata de grupos pequeños (4 a 6 personas) basta con un monitor; pero si se trata de grupos de más de 10 personas debería haber 2 monitores.

-La duración de las sesiones de entrenamiento: conviene que no sean ni muy largas ni muy cortas, pueden ser de 45 a 90 minutos.

- El intervalo entre las sesiones de entrenamiento : se recomiendan intervalos de entre 1 a 4 días, dejando los intervalos más largos para el final. Es necesario que los miembros del grupo tengan el tiempo necesario para hacer los ejercicios en su ambiente natural y deben ser supervisados a la brevedad.

- Las técnicas que se aplicarán : las técnicas básicas son : instrucciones, modelado, ensayo de conducta, retroalimentación, reforzamiento y estrategias de generalización.

- Material de apoyo : equipos audiovisuales para hacer filmaciones, material grabado, lecturas de apoyo. (García Vera, Sanz y Gil, 1998).

Estos mismos autores explican las ventajas del EHS en grupo. Los efectos positivos de un entrenamiento grupal son los siguientes :

- Los sujetos aprenden de los distintos estilos de actuación de los demás miembros, beneficiándose de las experiencias de los otros. Además, “el grupo es un escenario natural donde aprender, practicar, perfeccionar y generalizar las habilidades” (p.77) El

grupo en sí mismo es un contexto social en el que se practican las habilidades que se van aprendiendo y creándose las condiciones para que se produzca la generalización en situaciones sociales naturales, además de que reciben retroalimentación y reforzamiento

- El grupo sirve como marco de referencia de las situaciones sociales fuera del grupo. Cuando llega el momento de la generalización en la vida real, el grupo sigue siendo un punto de referencia que sirve para guiar la conducta.
- El grupo sirve para aprender habilidades sociales básicas, tales como saber escuchar, rechazar peticiones, iniciar interacciones, etc.

2. Fase de preparación del EHS : consiste primero en informar a los sujetos sobre los resultados de la evaluación realizada y explicar los beneficios que pueden conseguir de su participación en el grupo. Hay que explicarles las técnicas que se van a utilizar y los principios que guían el entrenamiento.(por ejemplo hacerles comprender por qué una técnica debe ser anterior a otra. Por último , el entrenador debe enfatizar la necesidad de la participación activa, incluyendo los ejercicios prácticos en el ambiente natural.

3. Fase de entrenamiento o de adquisición : se inicia con la presentación de los participantes. A continuación el entrenador explica en qué consiste el entrenamiento y hace un resumen de los objetivos y actividades que se van a realizar, lo que deberá hacer al inicio de cada una de las sesiones. A continuación se dan las instrucciones.

4. Secuencias de adquisición : Se dan las instrucciones para describir los detalles de alguna escena para practicar alguna de las HHSS que se van a entrenar. Cada sujeto elige un objetivo y una escena con la ayuda del entrenador y de otros miembros del grupo. Una vez realizada la escena se realiza el ensayo conductual, dando el entrenador las instrucciones pertinentes , dando una descripción detallada de las escenas y habilidades a entrenar. Estas escenas deberán haber sido elaboradas por todos los sujetos del grupo. A continuación se hace una evaluación de parte de todo el grupo, señalando los aspectos adecuados e inadecuados de su actuación. Esta es la fase de “corrección”, para la cual es muy indicado la elección de un modelo que repetirá la escena mostrando las habilidades necesarias. El modelo también recibirá retroalimentación. Es conveniente repetir la escena con distintos modelos para que los sujetos aprendan distintas formas de enfrentarse a las situaciones seleccionadas. Al terminar los ensayos de conducta el entrenador dará “tareas para casa”, debiendo los

sujetos practicar los ejercicios en su ambiente natural. También deberán llevar un auto-registro. Todo ello será supervisado a partir de la segunda sesión . (García Vera, Sanz y Gil, 1998)

5. Técnicas de Entrenamiento de las Habilidades Sociales

- Instrucciones : explicaciones claras y específicas que sirven para dinamizar la participación de los sujetos y para que dirijan su atención a las conductas que deben ejecutar para su reforzamiento.

- Modelado : se trata de observar las conductas adecuadas que ejecutan modelos que son reforzados por ello. Los modelos deben ser competentes en las habilidades a entrenar. Los modelos pueden ser alguno de los entrenadores o miembros del grupo. También se puede optar por cintas de vídeo. Según Caballo (2005) se ha demostrado que “el modelado es más efectivo cuando los modelos son de edad parecida y del mismo sexo que el observador, y cuando la conducta del modelo se encuentra más próxima al observador, en vez de ser altamente competente o más extrema.” (p.197) Según este autor a través del modelado tiene la ventaja de mostrar los elementos no verbales y paralingüísticos de una conducta social específica.

- Ensayo de conducta : se trata de practicar las conductas que son entrenadas para evaluarlas y reforzarlas. Los sujetos pueden ensayar estas conductas en situaciones simuladas o reales. Según Caballo (2005) el sujeto representa escenas que deben ser breves y que “simulan situaciones de la vida real” (p.191) El sujeto debe describir resumidamente la situación en la que tiene problemas en la vida real. “Las preguntas qué, quién, cómo, cuándo y dónde son útiles para enmarcar la escena...” (p.191).

- Retroalimentación y moldeado : se trata de informar al sujeto acerca de su competencia en el desempeño de HHSS durante el ensayo de conducta. La retroalimentación visual el sujeto es retroalimentada a través de filmaciones. Y es verbal cuando el reforzamiento proviene directamente de todos los miembros del grupo. La información es complementada por los expertos del equipo, también por sus pares, lo que facilita la cohesión del grupo, ya que son personas similares al propio sujeto. Es conveniente combinar las dos modalidades.

-Proceso de reforzamiento : consiste en que el sujeto obtenga consecuencias positivas cuando su conducta ha sido adecuada durante los ejercicios El refuerzo puede darlo el entrenador y los compañeros del entrenamiento, o bien por el propio sujeto (auto-refuerzo). Pueden darse refuerzos en forma continua o intermitente; cuando la conducta a entrenar ya ha sido adquirida conviene aplicar refuerzos intermitentes

-Generalización : se trata de que las HHSS aprendidas en el entrenamiento puedan ser aplicadas en situaciones distintas, para lo cual es necesario practicar los comportamientos entrenados en el ambiente natural y en diferentes contextos interpersonales.

-Auto-observación : se trata de que el sujeto sea capaz de observar su propia conducta, identificando las situaciones en las que tiene que hacerlo (por ejemplo, algunas de las habilidades que aprendió durante el entrenamiento), tanto lo que pensó, sintió y cómo lo hizo). Para esta auto-observación conviene llevar una hoja de registro (García Vera, Sanz y Gil, 1998).

Caballo (2005) agrega en las técnicas a seguir en el proceso de entrenamiento de las habilidades sociales las “tareas para casa”, que consisten en ejercicios de práctica de las conductas enseñadas durante las sesiones de entrenamiento.

Kelly (1987) agrega las siguientes técnicas en los entrenamientos de habilidades sociales :

- Modelos simbólicos : consiste en grabar una película de modelado. El terapeuta debe instruir claramente a la persona que hará de modelo para que exhiba las conductas que se deben observar, y la situación debe ser semejante a las que el sujeto tiene problemas. Un ejemplo de habilidades que pueden exhibirse es de las habilidades de concertación de citas y de habilidades conversacionales.

- Role playing estructurados : sirven especialmente cuando la conducta que se quiere entrenar es a responder a comentarios relativamente estructurados de parte de otro sujeto. Son especialmente indicados para las habilidades de aceptación asertiva, de

oposición asertiva y para las habilidades de entrevistas de trabajo. La diferencia con el role playing de evaluación, durante las sesiones de entrenamiento el sujeto debe recibir instrucciones específicas de los componentes de las habilidades que debe exhibir.

- Interacciones semiestructuradas : Son aconsejables para entrenar habilidades conversacionales y de concertación de citas. La interacción en la situación se estructura como si los interlocutores se hallaran realmente en la situación. El terapeuta da ciertas reglas y describe brevemente la situación. Las interacciones semiestructuradas requieren más tiempo que los role plays.

- Interacciones no estructuradas : Se trata de que dos sujetos interactúen entre sí siguiendo las instrucciones del terapeuta, que son muy generales. Especialmente indicadas son para ensayar las habilidades conversacionales o para entrenar componentes no verbales. En todas estas técnicas el terapeuta debe terminar dando feedback y retroalimentación. Los compañeros del grupo también deben hacer feedback positivo y hacer comentarios para corregir la conducta ensayada.

Según Kelly (1987) lo más difícil de lograr en el entrenamiento de habilidades sociales es la generalización en el ambiente natural. Según el autor debe estimularse la generalización en las sesiones finales del entrenamiento, cuando el sujeto ya ha demostrado competencia en los ensayos de conducta. El autor propone realizar un seguimiento con sesiones de apoyo con el fin de facilitar la generalización. Orviz y Lema definen la generalización “de los efectos del tratamiento , la presencia de la nueva respuesta o habilidad adquirida, en contextos o situaciones diferentes a aquellas en las que se dio el aprendizaje.” En el entrenamiento los ensayos tienen como finalidad que los sujetos entrenados sean más hábiles en el contexto en que tengan que interactuar en el medio ambiente natural. Siguiendo a Caballo (1993) se trata de conseguir un cambio de conducta en las prácticas controladas, y a continuación lo importante es conseguir la generalización de las habilidades aprendidas a las situaciones que les son más difíciles en el ambiente natural. García-Vera, Sáinz y Gil (1998) distinguen tres dimensiones en la generalización:

A. Generalización en el tiempo : “Sería el mantenimiento de la habilidad adquirida mediante el entrenamiento en el repertorio del individuo, durante un período largo de tiempo que va más allá de la duración del programa”

B. Generalización de un contexto a otro : “Se refiere al mantenimiento de la habilidad fuera del contexto físico donde se ha aprendido. Es decir, aunque el entrenamiento sea en dispositivos de rehabilitación, la conducta debe repetirse en el trabajo, en el hogar familiar, en el bar, etc.”

C. Generalización de unas situaciones interpersonales a otras : “Alude a la capacidad del entrenado para responder adecuadamente en situaciones interpersonales específicas, diferentes a las entrenadas (con personas de distinto estatus, sexo, etc.). “ (p.119) Las autoras concluyen que la duración de los programas de entrenamiento deberían ser más extensos con el fin de facilitar la generalización.

Caballo (2005) afirma que el proceso del EHS debe incluir cuatro elementos estructurados :

1.“Entrenamiento en habilidades, donde se enseñan conductas específicas, se practican y se integran en el repertorio conductual del sujeto.”

2.” Reducción de la ansiedad en situaciones sociales problemáticas. Normalmente esta disminución de la ansiedad se consigue en forma indirecta, es decir, llevando a cabo la nueva conducta más adaptativa que, supuestamente, es incompatible con la respuesta de ansiedad (Wolpe, 1958) Si el nivel de ansiedad es muy elevado, se puede emplear directamente una técnica de relajación y / o la desensibilización sistemática.”

3.” Reestructuración cognitiva, en donde se intentan modificar valores, creencias, cogniciones y / o actitudes del sujeto. Con frecuencia, la reestructuración cognitiva tiene lugar, igual que con el elemento anterior, de forma indirecta. Es decir, la adquisición de nuevas conductas modifica, a más largo plazo, las cogniciones del sujeto.

4.” Entrenamiento en solución de problemas, en donde se enseña al sujeto a percibir correctamente los “valores” de todos los parámetros situacionales relevantes, a procesar los “valores” de estos parámetros para generar respuestas potenciales, a seleccionar una

de esas respuestas y a enviarla de manera que maximice la probabilidad de alcanzar el objetivo que impulsó la comunicación interpersonal” (p.183).

Caballo (2005) cita a Rich y Schroeder (1976) quienes afirman que” los procedimientos de EHS pueden incluirse, en términos de su función, en una de las siguientes categorías:

- “a. Operaciones de adquisición de la respuesta (p. ej., modelado, instrucciones)
- b. Operaciones de reproducción de la respuesta (p. ej., ensayo de conducta).
- c. Operaciones de moldeamiento (“shaping”) y fortalecimiento de la respuesta (p. ej., retroalimentación, aleccionamiento por parte del terapeuta o reforzamiento por el grupo).
- d. operaciones de reestructuración cognitiva (p. ej., manipulación cognitiva).
- e. Operaciones de transferencia de la respuesta (p.ej., tareas para casa).” (p.186-187).

Caballo (2005) señala que el “paquete básico” de EHS ha seguido los siguientes procedimientos: instrucciones, modelado, ensayo de conducta, retroalimentación, reforzamiento y tareas para casa.

Procedimientos cognitivos

Caballo (2005) afirma que los elementos cognitivos están implícitos en los programas de EHS. Se han introducido técnicas de modificación de conducta cognitiva. Por ejemplo, la inclusión de los derechos humanos básicos en las creencias del paciente, la modificación de cogniciones desadaptativas, por ejemplo, creencias irracionales. “El entrenamiento en solución de problemas o en percepción social son procedimientos explícitos que se utilizan a veces dentro de los programas de EHS. La reducción de las autoverbalizaciones negativas y el aumento de las positivas suele estar incluido en todo EHS. Frecuentemente se emplean también elementos de la terapia racional emotiva”. (p.204).

2.8. Aprendizaje Natural de las Habilidades Sociales

Kelly (1987) explica con mucha claridad cómo se aprenden las habilidades sociales en el medio ambiente en que vive el individuo a partir de la teoría del Aprendizaje Social. Comienza por fundamentar el postulado básico de la adquisición de las habilidades durante los períodos del desarrollo en forma natural. Desde esta postura, la manera como se relaciona el individuo con los demás “puede describirse, explicarse y predecirse con precisión partiendo de la teoría del Aprendizaje” (p.31). La teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977) incorpora los elementos cognitivos como factores mediadores entre el individuo y el ambiente, desarrollando también este modelo autores como Mischel (1981). El principio quizás más relevante del modelo de adquisición de las conductas sociales es el que se refiere al modelado o aprendizaje vicario, aunque también son muy importantes el valor que el individuo otorga al reforzamiento y las expectativas de auto-eficacia.

Siguiendo a Kelly (1987) en el aprendizaje de las habilidades sociales en el ambiente natural podemos observar la evolución del mismo a través de los siguientes mecanismos:

1º El reforzamiento directo: desde los primeros meses de vida los niños comienzan a aprender conductas que serán reforzadas naturalmente.

2º La naturaleza de las situaciones en relación con el reforzamiento directo: este mecanismo es especialmente relevante cuando se trata de situaciones nuevas ante las cuales el individuo no ha tenido ocasión de aprender las conductas más adecuadas. Apoyándose en los estudios de Mischel (1973) explica que cuando la persona se encuentra en una nueva situación interpersonal que cree similar a otras pasadas tiende a comportarse en forma semejante a las anteriores. En este caso hay muchas posibilidades de que el individuo se desempeñe erróneamente a menos que tenga una alta habilidad de percepción social y pueda acomodarse rápidamente a la situación observando el comportamiento de los otros (personas que parecen competentes). El autor puntualiza que las nuevas habilidades sociales se consolidan sólo si son reforzadas consistentemente, lo que no siempre ocurre. Por lo cual concluye que si los primeros

intentos de un individuo para actuar asertivamente con determinadas personas no son reforzados positivamente, es probable que el sujeto desista de nuevos intentos.

3° El aprendizaje observacional o vicario : Bandura (1969) desarrolló su teoría del modelado demostrando cómo la exposición a un modelo puede producir :

- a) Efecto del modelado: cuando el individuo aprende una nueva conducta sólo observando a un modelo.
- b) La desinhibición : consistente en que el observador emite una conducta que ya tenía pero con mucha mayor frecuencia por el hecho de observar a un modelo.
- c) La inhibición de una conducta como consecuencia del modelado.

En el aprendizaje de las habilidades sociales, según Kelly, son especialmente importantes los efectos del modelado y de desinhibición. Revisando los hallazgos de Bandura y colaboradores (1969, 1974, 1977), concluye que hay una serie de condiciones para que se produzca el aprendizaje observacional:

1. Edad del modelo : los niños pequeños tienden a imitar la conducta de los padres y hermanos, pero a medida que crecen, los compañeros y amigos de edad similar pasan a ser modelos.
2. Sexo del modelo: se tiende a imitar la conducta de modelos del mismo sexo.
3. Amabilidad del modelo: los que se muestran más afectuosos influyen más que los distantes.
4. Similitud percibida : que el modelo se perciba como semejante en características esenciales (por ejemplo, sexo, edad, características socio-culturales, etc. (p.34).
5. Consecuencias observadas de la conducta del modelo ; si ha sido reforzada positiva o negativamente.

Finalmente, este autor enfatiza la importancia del feedback interpersonal en el aprendizaje de las habilidades sociales. Para Kelly (1987) “el feedback es la información por medio de la cual la otra persona nos comunica su reacción ante nuestra conducta” (p.37). El feedback es el reforzamiento social o su ausencia, administrado por los otros durante la interacción social. El problema, según el autor, es que no es frecuente que la persona reciba feedback “contingente” durante las interacciones

cotidianas, y si lo hay, tiende a ser ambiguo. Destaca también el valor añadido de las expectativas cognitivas acerca de las posibilidades de éxito o fracaso que tiene el individuo de desempeñarse satisfactoriamente en una situación dada.

Los investigadores que se han ocupado del aprendizaje temprano de las habilidades sociales señalan a la familia y su entorno social inmediato como los primeros agentes directos que serán determinantes en este aprendizaje. En la revisión y análisis del marco teórico de las habilidades sociales se echa en falta un mayor desarrollo en los estudios sobre cómo durante las primeras etapas el niño internaliza o hace suyos los valores que están detrás de las normas de comportamiento y expectativas sociales de la familia y de su entorno socio-cultural. Valores que el niño va a generalizar en su interacción con otros agentes sociales y con sus pares, determinando en gran medida su comportamiento social cuando sea un adulto. Este aspecto es fundamental para comprender una serie de factores que intervienen en la internalización de las pautas que regulan el comportamiento social desde las primeras etapas del desarrollo hasta el adulto. Llama la atención que los distintos teóricos de las habilidades sociales no hayan hecho un análisis suficientemente amplio y sistemático del rol desempeñado por la familia en el aprendizaje temprano de las habilidades sociales básicas. Como lo señala Karen Bud (1985) :” Notablemente ausente de la literatura sobre habilidades sociales es la consideración del rol de los padres en el aprendizaje de estas conductas. Puede ser que esta omisión sea el resultado de la visión de los padres como periférica a las relaciones de los niños con sus pares, como ellos mismos –los padres- carentes de habilidades sociales, o inferiores a los profesores como adecuados proveedores de entrenamiento en habilidades sociales”.

La autora dice que los padres, desde la más temprana infancia de sus hijos, llaman la atención de estos y responden con entusiasmo a sus sonrisas, gestos y arrullos a través de los cuales empiezan a comunicarse. Y que cuando los niños empiezan a explorar su entorno activamente, con el lenguaje y el movimiento, los padres comienzan a impartirles lecciones acerca de las conductas sociales que esperan de sus hijos. . Y que estas lecciones están dirigidas a que el niño aprenda a ser socialmente competente: “interpersonalmente perceptivo, auto-afirmativo, cooperativo, amistoso con sus pares y no intrusivo con los adultos” (Bud, K., 1985, p.246). La autora añade que, considerando el rol integral de los padres en la socialización de sus hijos, el

entrenamiento en habilidades sociales puede ser más efectivo si aquellos participan como mediadores entre los entrenadores (profesores, terapeutas) y los niños. A partir de este punto parece indudable que las habilidades sociales son aprendidas, entendiendo este aprendizaje como una relación continua entre el organismo y su medio ambiente. Por organismo nos referimos a la totalidad de la persona, como una estructura en la que interactúan elementos biológicos, psicobiológicos y psicosociales. Desde esta perspectiva cualquier teoría que intente explicar el proceso de socialización puede ser válida aunque algunas pueden resultar muy incompletas como la teoría conductista, que presenta el aprendizaje de la conducta social prácticamente reducido a un automatismo entre estímulos y refuerzos. Aún así es preciso tener en cuenta que las teorías que definen las habilidades sociales, cuando se refieren a los agentes básicos de socialización, que es la familia, están describiendo implícitamente a un organismo ideal. Lo que se refleja claramente en el párrafo citado más arriba. ¿Cuántos padres enseñan a sus hijos a ser “interpersonalmente perceptivos”? Desde luego, sería interesante poder demostrar empíricamente que la familia, principalmente los padres, no siempre son los modelos adecuados de una serie de habilidades sociales, ni se preocupan de enseñar conductas que más adelante les serán necesarias para el logro de muchos objetivos sociales de sus hijos. De hecho, la mayor parte de los estudios que investigan problemas de comportamiento social en niños y adolescentes señalan un ambiente familiar inadecuado como una de las principales causas. Se han hecho estudios longitudinales sobre ajuste social de niños que muestran que los que tenían menor estatus entre sus pares pertenecían a familias cuyos miembros eran más conflictivos, había menos armonía e irritabilidad, así como eran más autoritarias que las familias de los niños de mediano y alto estatus investigación.

Kelly (1987) afirma que ya en la más temprana infancia las habilidades sociales más rudimentarias pueden ser aprendidas debido a las consecuencias reforzantes. En un comienzo, el niño más pequeño desarrolla habilidades motrices ya sea para recibir alimento, alivio, atención social y estímulos de los adultos. A medida que el niño va creciendo su repertorio de conductas va siendo más amplio y elaborado, incluyendo el lenguaje verbal. Con el tiempo, las necesidades se van haciendo más complejas y serán necesarios reforzantes más elaborados“. En la medida en que distintos tipos de situaciones sociales inducen consecuencias positivas para el niño y posteriormente para el adulto, resultarán reforzadas o incluidas en el repertorio interpersonal del sujeto.” (p.

32). El autor señala que los reforzadores son tales en la medida en que tengan un valor positivo para el sujeto. Un segundo factor que interviene en el aprendizaje directo de las habilidades sociales son las circunstancias en las que se da el reforzamiento. Cita a Mischel (1973) quien señaló que no son muchas las conductas sociales que son consistentemente reforzadas en todas las situaciones. Según Kelly esto tiene que ver con que las habilidades sociales son distintas tanto en lo funcional como cualitativamente, lo que depende no sólo del individuo y de la situación. Este aspecto se aprecia cuando la persona se enfrenta a situaciones nuevas para las que no han tenido una experiencia de aprendizaje directa ni, por lo tanto, no tiene una historia de reforzamiento. Pero si el sujeto, ante esta nueva situación, la percibe como similar a otras anteriores, se comportará consistentemente con la conducta que le fue reforzada en el pasado. Se trata de una generalización que tendrá éxito o no, lo que va a depender de la nueva situación y de las habilidades del propio sujeto.

2.9. Habilidades sociales y relaciones de amistad

Argyle (1983) define la amistad como aquellas personas que nos gustan y en quienes confiamos y que disfrutamos de su compañía.

El autor señala una serie de condiciones que afectan a las posibilidades de que dos personas lleguen a ser amigos o que simplemente cada uno de la compañía del otro en el trabajo. Las condiciones para llegar a establecer una relación de amistad son:

- Proximidad y frecuencia en la interacción : la frecuente interacción puede ser en casas próximas, en el trabajo, perteneciendo a un mismo club. Si las interacciones son agradables pues generan más interacción.

Similitud : “Las personas gustan más de aquellos que son similares a ellos mismos en ciertos aspectos. Similares actitudes, creencias y valores” (p.138), y de los que tienen una similar clase social, trabajos semejantes e intereses. Sin embargo, no es necesario que tengan personalidades semejantes.

Refuerzo : Es muy importante satisfacer las necesidades del otro, pero no es necesario que la otra persona sea una fuente de recompensas.

Equidad : Las personas gustan de las relaciones que son equitativas, o sea que cada gesto que da satisfacción sea proporcional a los gestos de satisfacción que recibe.

Simpatía recíproca : Si a una persona le gusta otra, o simpatiza con ella, podrá darse cuenta de si hay reciprocidad en la expresión facial, la proximidad, el tono de voz, etc.

Estado emocional en el encuentro : Si A está de buen humor cuando se encuentra con B, es probable que guste más a B.

Necesidad de afiliación : Algunas personas quieren tener más amigos y encuentros sociales que otros. Las personas extrovertidas parecen necesitar más contacto social, lo mismo sucede con las mujeres : pasan más tiempo que los hombres con amigos o en compañía de otros.

Auto-revelación : Cuando dos personas se hacen amigas quieren conocerse más, por lo que gradualmente van entregando más información acerca de sí mismos. La autorrevelación es más importante en las mujeres que en los hombres

Michael Argyle (1978) señala que en las situaciones sociales la influencia de A sobre B debe ser como un sistema en que cada uno se acomoda al otro.

Asumir el papel del otro : “ Se supone que uno interactuará mejor con otra persona si puede imaginar correctamente cuál es el punto de vista de X, los problemas que afronta, las presiones bajo las que se encuentra, etc. Asumir el papel del otro implica altruismo y de ayuda a los demás”. (p.72).

Las personas que interactúan entre sí se interesan por la impresión que causan en el otro, hay el deseo compartido de ver confirmada la propia imagen y la autoestima “y el ser aceptado en los propios términos de uno”. (p.72)

Gratificatividad : es importante que la conducta de una persona sea gratificante para la otra, siendo agradable, amistosa, interesándose por sus problemas e inquietudes, alegrándose cuando corresponde.

La sensibilidad perceptiva : “Las personas socialmente hábiles son sensibles a las señales no verbales tales como el tono emocional de la voz, las expresiones faciales, la postura corporal, etc.” (p. 76).

Serenidad frente a la ansiedad social : La persona que es capaz de actuar con serenidad en las situaciones sociales “ es a su vez confiada y relajada, se divierte, es capaz de controlar fácilmente las situaciones y no padece de timidez ni de ansiedad social”. (p.77).

La coordinación de las habilidades sociales : Es importante que se establezca una sincronía en varias dimensiones del comportamiento para que la relación sea satisfactoria :

1. La cantidad de diálogo
2. La dominancia : en algunas situaciones uno de los interlocutores puede dominar la situación, pero esta conducta debe ser recíproca y ocurrir en circunstancias específicas.
3. La intimidad
4. Las relaciones entre los roles y la definición de la situación
5. La secuencia del comportamiento
6. Tarea, tema y procedimiento.

Argyle. (1992) señala que mantener conductas positivas no verbales es importante, ya que las señales no verbales son muy afectivas en la actitud amistosa :

- Proximidad
- Orientación más directa
- Mirada : mirar más y mirada mutua
- Expresión facial : sonreír más
- Gestos : movimientos de cabeza (de asentimiento) y movimientos cariñosos
- Postura : relajada y abierta hacia al otro
- Tocar : tocar más y de una manera apropiada.
- Tono de voz : cálido
- Contenidos verbales : más autorrevelación.

El autor señala que hay estudios que muestran que las expresiones verbales gratificantes son importantes en las relaciones de amistad:

- Hacer cumplidos
- Charla agradable : aumenta los sentimientos positivos y reduce la depresión
- Expresiones de acuerdo o conformidad
- Uso del nombre de pila
- Dar ayuda, cooperación, ya sea en información, simpatía o ayuda práctica
- Humor
- Similitud : se trata de que los interactuantes encuentren cosas que tienen en común: personas, lugares, opiniones, creencias, intereses y conocimientos.

Preguntas : especialmente preguntas que manifiestan un serio y personal interés en el Otro.

- Auto-revelación.

Argyle (1992) afirma que muchas teorías de las relaciones sociales, especialmente de amistad, se basan en la idea del intercambio de reforzamiento y recompensa. Muchos estudios han mostrado que los individuos se sienten recompensados y sienten más agrado con los que le dan ayuda y alegría o animación.

La motivación en las relaciones son principalmente :

- Sentirse bien
- Aceptación social
- Respuestas a los objetivos específicos de las situaciones.

Argyle (1983) señala que en sus estudios “la satisfacción derivada de la amistad se encuentra en tres fuentes:

1. Compartir intereses (compartiendo intereses, haciendo cosas juntos, encontrando creencias y valores comunes, conversando acerca de cosas que les conciernen mutuamente.
2. Soporte emocional
3. Recompensa instrumental

Argyle (1992) agrega que los amigos son una importante fuente de información y consejo. “Las redes sociales pueden ayudar a encontrar acomodación, trabajo o un buen doctor. Los amigos proveen soporte social para gente con problemas por medio de la simpatía, consejo o siendo un buen escucha o confidente” (p.52). “Las redes de amigos

dan beneficios colectivos por el incremento de integración social y como resultado de la cooperación en la comunidad”. (p.53). Añade que hay tres clases de satisfacción en la amistad : 1º como ayuda material o instrumental; 2º como soporte emocional y 3º porque contribuyen a la salud mental.

El autor señala que la soledad es mayor en aquellos solteros que viven solos, que rara vez ven a vecinos o están desempleados. Pero hay personas que no encuentran amigos porque carecen de las habilidades sociales tales como no ser recompensantes, por ansiedad social o por baja autoestima. Añade que algunas personas se sienten solas aunque pasan mucho tiempo con amigos: sus problemas pueden ser una insuficiente autorrevelación, no conversar de cosas personales. Esto puede ser corregido con entrenamientos de habilidades sociales. Es posible encontrar amigos en un club, en clases o lugares similares. Incluir a personas que viven cerca y con similares intereses es la condición ideal para la formación de relaciones de amistad (p.54). Se ha encontrado que personas que reciben entrenamiento en habilidades sociales tienen dificultades para hacer amigos, principalmente porque son pobres conversadores, no son recompensantes ni asertivos.

Amistad y clases sociales

La gente tiende a escoger a sus amigos entre personas de la misma clase social y de cultura, lo que incluye el estilo de vida, las condiciones materiales, patrones de conducta, ideas y valores .

Argyle (1992) afirma que el contacto más frecuente entre clases sociales es en el trabajo y entre médicos y otros profesionales y sus clientes. Los encuentros en el trabajo entre distintas clases sociales van bien, lo mismo ocurre con diferentes grupos raciales, porque son encuentros programados, formales, no íntimos (p.216). Pero estas mismas personas no escoge pasar su tiempo libre juntos. Lo mismo ocurre probablemente entre clases sociales (p.217).

Argyle (1994) propone el siguiente modelo para explicar el sistema de clases sociales desde la Psicología Social :

1º Cada organización social desarrolla una jerarquía, incluyendo las organizaciones industriales, la educación, la medicina, las iglesias, las organizaciones deportivas y las

voluntarias. En todas ellas se desarrolla un número de rangos (categorías) de diferentes estatus, que proveen de dirección y administración

2° Los individuos que tienen un nivel semejante en diferentes organizaciones gustan de la compañía de miembros de otras organizaciones que tienen un similar estatus, ingresos, experiencia o autoridad.

3° Grupos de individuos que pasan el tiempo juntos desarrollarán conductas semejantes, incluyendo estilos de vida, manera de hablar y apariencia.

4° Semejanzas de lenguaje y apariencia hacen que los miembros de una clase la hagan visible a los foráneos. Puede ser una auto presentación comunicando esta información, pero es más debido a la conformidad a las normas de clase. Las actitudes hacia los miembros antiguos igual que hacia los nuevos, en el trabajo y en otras organizaciones, son generalizadas hacia los foráneos cuya clase es identificada de esta manera.

5° La pertenencia hacia una clase social es una fuente de autoestima y de auto-imagen, porque la gente reacciona ante alguien como miembro de una clase. Sin embargo, la autoestima de una persona de bajo estatus individual es protegida por numerosos mecanismos psicológicos.

8° Los sistemas de clase aparecen como una inevitable característica de la sociedad humana, pero la distancia social y otros aspectos de las relaciones entre clases, como las organizaciones sociales, pueden ser cambiadas. (pp 62-63)

Beneficios de la amistad

Fehr afirma que los científicos sociales han demostrado los beneficios de las relaciones interpersonales. Estudios epidemiológicos muestran que los individuos socialmente integrados tienen una vida más larga que los solitarios, ya sea por matrimonio, pertenencia a organizaciones o amistad. Cita estudio de Fischer, quien ha encontrado en una investigación en California que los adultos responden acerca de actividades compartidas y ayuda recibida : en comparación con la familia, es mayor (42% versus 26%), así como la compañía e intercambio social y la práctica de algún hobby (34%

versus 16%). El 58 % de la gente contesta que la recompensa social la recibe de amigos. Argyle (1987) dice que los amigos constituyen una fuente de felicidad, independientemente del matrimonio y de la familia. Fehr cita a Weiss (1974), quien afirma que diferentes relaciones satisfacen necesidades diferentes en nuestras vidas. Las relaciones de amistad satisfacen nuestra necesidad de integración social. Este autor añade que una amistad íntima satisface nuestra necesidad de vínculo o apego. Fehr cita a Solano, quien ha identificado 3 funciones en la amistad:

“1º Los amigos satisfacen necesidades materiales, proveen de varias clases de ayuda y soporte.

2º Los amigos satisfacen nuestras necesidades cognitivas : proveen estimulación en la forma de compartir experiencias e intercambios de ideas. También proveen una referencia a través de la cual se interpreta el mundo y nuestras experiencias.

3º Los amigos satisfacen nuestras necesidades socio-emocionales con la provisión de afecto y estima “(p.5)

Concepto de Amistad

Fehr cita a otros autores que dan distintas definiciones de las relaciones de amistad:

Hartup (1975) dice que “amigos son personas que espontáneamente buscan la compañía del otro, existiendo entre ellos una proximidad en ausencia de presiones sociales” (p.11).

Para Hays “la amistad es una relación voluntaria e interdependiente entre dos personas en el tiempo. Hay unas motivaciones socio-emocionales de los participantes, y puede implicar varios tipos y grados de compañerismo, intimidad, afecto y asistencia.” (p.395)

Berscheid y Peplan (1983) afirman que “ dos personas están en una relación interdependiente y que tiene un impacto en cada uno, en el sentido de que un cambio en una persona causa un cambio en el otro y viceversa” (p.12).

CAPÍTULO 2	95
HABILIDADES SOCIALES	95
2.1. Antecedentes teóricos	95
2.2. Teoría del Aprendizaje Social	96
Motivación.....	98
Aprendizaje por observación de modelos.....	99
2. 3. Enfoques y Modelos de las habilidades sociales	101
2.3.1 Modelos conductuales	102
2.3. 2 Modelos clínicos.....	103
2. 3.3 Modelos interactivos	105
Factores personales.....	106
Factores situacionales	107
2.3.4 Teorías motivacionales	113
El modelo de la Escuela de Oxford	113
Situaciones Sociales	114
Reglas	115
Roles	116
Repertorio de elementos	116
Secuencias de conducta	116
2. 3.5 Modelos cognitivos- conductuales	119
2.3. 6 Modelos cognitivos	127
Motivación.....	131
Colaboración.....	134
Cognición	138
Emoción.....	139
Personalidad	139
2. 4. Comunicación no verbal	141
2.4.1 Diferencias individuales en la comunicación no verbal	143
2.4.2 Codificación y decodificación	143
2.4.3 Expresión de afecto	144
2.4.4 Distancia interpersonal, roles y problemas de interpretación.....	144
2.4.5 Diferencias culturales en la comunicación no verbal	144
2.5. Asertividad	147
2.6. Técnicas de Evaluación de las Habilidades Sociales	149
2.6. Otros sistemas de evaluación.....	153
2.6.1 Observación conductual	153
2.6.2 Observación natural.....	153
2.6.3 Auto-observación	154
2.6.4 Comportamiento análogo	155
2.6.5 Diferencias entre distintos tipos de cuestionarios.....	157
2.7. Entrenamientos en Habilidades Sociales	159
Procedimientos cognitivos.....	167
2.8. Aprendizaje Natural de las Habilidades Sociales	168
2.9. Habilidades sociales y relaciones de amistad	172
Beneficios de la amistad	177
Concepto de Amistad	178

CAPÍTULO 3

MÉTODO

3.1 Justificación y Objetivos de la investigación

La elección del problema de investigación -desarrollo de habilidades sociales en latinoamericanos residentes en Madrid - en relación con percepción de bienestar subjetivo, características individuales y relaciones de amistad con españoles, se hizo con el objetivo de contribuir, desde la psicología social, a los estudios realizados en España en torno a la integración de los inmigrantes. Uno de los problemas observados por la autora en su trabajo con inmigrantes latinoamericanos es su dificultad para desarrollar relaciones afectivas satisfactorias con españoles, lo que a su vez obstaculiza el logro de un apoyo social necesario para una real integración desde el punto de vista psicosocial. Conjuntamente con la experiencia de campo (observación participante no estructurada de 100 chilenos residentes en Madrid; y dos grupos de entrenamiento de HS con latinoamericanos anteriormente a esta investigación), se hizo un análisis de las conclusiones de autores que han realizado investigaciones sobre adaptación intercultural, lo que contribuyó a confirmar el planteamiento del problema : la dificultad para hacer amigos españoles. El desarrollo de vínculos afectivos y sociales con miembros de la población mayoritaria no sólo contribuye a una mayor integración, sino que, además, amortigua los efectos del duelo de separación de las personas más significativas y, al mismo tiempo, facilita la inserción en redes sociales y reduce el estrés y la vivencia de soledad propias del cambio cultural. Si bien para la reducción de la soledad y del estrés también son importantes las relaciones satisfactorias con compatriotas. La relación entre las variables habilidades sociales y la capacidad para iniciar y mantener relaciones interpersonales con personas nuevas se deduce del marco teórico de las habilidades sociales. Asimismo, los teóricos del ajuste intercultural postulan que la integración o biculturalismo es la opción más ventajosa para los individuos que van a residir en una cultura distinta a la de origen: sin renunciar a su propia cultura buscan activamente el contacto con los miembros de la cultura mayoritaria. El objetivo de esta investigación es, por lo tanto, establecer una relación

entre características individuales, desarrollo de habilidades sociales, relaciones interpersonales satisfactorias con españoles y compatriotas y bienestar subjetivo.

En el concepto de integración psicosocial se han considerado dos de los factores descritos en el marco teórico sobre *Ajuste Intercultural*: las relaciones interpersonales con miembros de la población mayoritaria y el bienestar subjetivo (auto-percepción de salud emocional) en el país de residencia. Estos dos factores se han seleccionado entre otros muchos que los investigadores han encontrado como incidentes en la integración social en una nueva cultura debido a los siguientes motivos :

-En la práctica profesional con inmigrantes latinoamericanos se observó que la dificultad para desarrollar relaciones de amistad con nativos iba acompañada de sentimientos de desarraigo afectivo, de malestar subjetivo y en algunos casos con episodios de ansiedad y depresión.

-La carencia de una red social para facilitar el logro de objetivos laborales : se ha considerado fundamental por tratarse de una población que mayoritariamente tiene formación técnica y superior y, por lo tanto, tendrán que competir en el mercado laboral con los nativos, que sí las tienen en mayor o menor grado.

Para la formulación de las hipótesis se hizo una síntesis de las definiciones más relevantes del concepto *integración*, analizando los principales elementos considerados por los investigadores, siempre desde el punto de vista psicosocial.

Integración y ajuste intercultural son dos conceptos asociados al proceso de *aculturación* formulado por Berry , (1987, 1991,1997, 2002), para quien la adaptación puede ser interna o psicológica, lo que incluye sentirse anímicamente bien y con un suficiente grado de autoestima; y sociocultural , que implica las relaciones del individuo con las personas de la sociedad de adopción así como su competencia en las actividades de la vida cotidiana.

Para las entidades gubernamentales y para muchos académicos españoles la integración es un concepto que queda restringido a los derechos de los inmigrantes en cuanto a las necesidades básicas : residencia legal, trabajo, vivienda, acceso a la salud y a la

educación. Otros investigadores, ya desde la sociología y la antropología han ampliado algo más los elementos que conforman el concepto de integración, por ejemplo para Díaz (2003) debe entenderse “como la forma o condiciones en que los inmigrantes se incorporan y entran a formar parte de la sociedad de acogida” (Díaz, 2003, p. 29). La autora considera que incluso la segregación es también una forma de integración” (p.29) . Esta confusión de términos que aparece en otros autores citados por Díaz comienza por el uso que se da al término integración sin tener en cuenta su significado etimológico, ya que “integrar” en su definición más simple significa “formar parte de algo”, mezclado con”, y así la segregación es todo lo contrario, pues significa apartarse de algo o ser apartado. En todo caso esta autora señala que hay que considerar distintas dimensiones en el concepto de integración y para ello sigue algunas de las propuestas por Giménez (1993) : ...” jurídica o legal, laboral, residencial (alojamiento, vivienda), educativa, sanitaria, relacional (relaciones con los autóctonos) , cultural (“forma en que el sujeto maneja en la vida cotidiana sus diferencias culturales con respecto a las de la sociedad de acogida..)” (p.31) . Finalmente la autora concluye que el concepto puede ser entendido desde la propuesta de Aparicio & Tornos (2000) para quienes hay cuatro enfoques relevantes : el jurídico-político, el psicosocial, el estructural-funcionalista y el interaccionista . El enfoque psicosocial, tal como es descrito por estos autores no incluye muchos de los factores considerados por otros investigadores, como algunos de los citados en el capítulo II (Berry, 1999, 2000; Marín et al., 2003; Ward, Bochner y Furnham (1996) aunque sí consideran el ajuste psicológico y las relaciones sociales en el país de residencia.

Para Tizón García (1993) uno de los principales indicadores de la integración es la existencia de relaciones de amistad satisfactorias con los nativos. El autor llega a esta conclusión tras investigaciones con amplias muestras de inmigrantes en Cataluña: “De la importancia de las relaciones sociales para la integración nos hablan también las tablas cruzadas entre los deseos de regresar y las amistades catalanas. Claramente, la existencia de amigos catalanes favorece la integración, en el sentido de que desean regresar menos (a sus lugares de origen) los que tienen amigos catalanes (incluso en una muestra que, por definición, está compuesta por personas con problemas de relación).” (p. 105)

El concepto de integración utilizado en este estudio sigue el modelo de Berry (1980, 1990, 2000) según el cual es una estrategia de aculturación que se caracteriza por intentar mantener la identidad cultural de origen y, simultáneamente, por buscar el contacto intercultural. Este modelo ha sido seguido por otros autores como Ward, Bochner y Furnham (1996) et al., (2003) que denominan *biculturalismo* a la integración. En esta investigación el biculturalismo o integración es evaluado por la búsqueda de contacto intercultural a través de relaciones de amistad con españoles sin abandonar sus relaciones con compatriotas.

3.2 Preguntas de investigación

Una vez hecha la revisión de la literatura sobre valores, estrés, comunicación y ajuste intercultural por una parte, y sobre habilidades sociales por otra, así como de la observación preliminar de problemas en la población latinoamericana referentes a determinados aspectos del ajuste intercultural y de sus relaciones interpersonales con españoles, surgen las siguientes preguntas :

1. ¿ Hasta qué punto las relaciones de amistad desarrolladas en el país de residencia pueden disminuir el estrés intercultural y el malestar subjetivo de los latinoamericanos?
2. ¿ Qué diferencias culturales pueden obstaculizar las relaciones de amistad entre latinoamericanos y españoles?
3. Cuál es la relación entre habilidades sociales e integración psicosocial?
- 4.¿Qué habilidades sociales pueden ser más importantes para una mayor integración intercultural ¿
5. ¿Qué características individuales pueden influir en el grado de desarrollo de las habilidades sociales?
6. ¿Qué características individuales tienen los sujetos que logran superar más pronto el duelo de separación?
- 7.¿ Por qué algunas personas tienen una gran facilidad para insertarse en redes sociales, iniciar y mantener relaciones de compañerismo y de amistad con personas de otra cultura y otras no lo logran?
8. ¿Las personas que tenían relaciones de amistad satisfactorias en su país de origen tienen más probabilidades de tenerlas también en otra cultura?
9. Hay factores sociodemográficos que pueden influir en una mayor o menor capacidad de adaptación?

10. Si las habilidades sociales se aprenden tempranamente en la familia ¿será determinante en un mayor desarrollo de ellas el nivel de estudios y el trabajo ejercido por los padres?

3.3 Hipótesis

Las hipótesis de la investigación se elaboraron a partir de las siguientes fuentes :

- 1º De la observación participante no estructurada de individuos latinoamericanos residentes en Madrid que originó las preguntas de la investigación.
- 2º de la revisión de la teoría sobre adaptación e integración intercultural
- 3º de la revisión de la teoría sobre el concepto de habilidades sociales
- 4º de la revisión de la literatura sobre aprendizaje de habilidades sociales.
- 5º de las preguntas de investigación.
- 6º De las conclusiones de grupos de entrenamiento de habilidades sociales a latinoamericanos , con un perfil similar a la muestra de esta investigación, realizados por la autora anteriormente.

Hipótesis 1 El grupo experimental de la muestra tendrá un mayor desarrollo de habilidades sociales después del entrenamiento con respecto al grupo control, según la evaluación estadística del cuestionario de Habilidades Sociales aplicado antes y después del entrenamiento.

Hipótesis 2 . *Desarrollo de Habilidades Sociales-Variables sociodemográficas*

(Hipótesis acerca de las correlaciones entre variables sociodemográficas con los puntajes obtenidos en el cuestionario de Caballo (EMES-M, 1987) antes y después del entrenamiento en habilidades sociales).

H.2.1 Los inmigrantes que hayan realizado estudios superiores antes de emigrar obtendrán mayores puntajes en HHS.

H.2.2 Los sujetos que hayan ejercido su profesión antes de emigrar obtendrán mejores puntajes en habilidades sociales

H.2.3 Los sujetos que estén ejerciendo su profesión en España tendrán mayores puntajes en HHSS que los que teniendo una profesión se desempeñan en trabajos no calificados.

H 2.4 Los inmigrantes que estén realizando estudios en España obtendrán mayor puntaje en habilidades sociales.

H.2.5 Los inmigrantes cuyos padres tengan mayor nivel de estudios obtendrán mayores puntajes en HHSS.

H.2.6 Los sujetos cuyas madres tengan un mayor nivel de estudios obtendrán mayores puntajes en HHSS.

H.2.7 Los sujetos cuyos padres tengan una ocupación profesional tendrán mayor puntaje en las habilidades sociales.

H.2.8 Los sujetos cuyas madres tengan una ocupación profesional obtendrán un mayor puntaje en habilidades sociales.

Hipótesis 3 : Hipótesis Variables Psicosociales

H.3.1 Los inmigrantes que declaran que sus relaciones familiares eran satisfactorias o muy satisfactorias obtendrán mayores puntajes en HHSS.

H.3.2 Los inmigrantes que declaran que sus relaciones de amistad eran satisfactorias o muy satisfactorias antes de emigrar obtendrán mayores puntajes en HHSS.

H.3.3 Los sujetos que reportan tener un mayor grado de satisfacción en sus relaciones con compatriotas tendrán un mayor desarrollo de habilidades sociales que los que reporten un menor grado de satisfacción.

H.3.4 Los inmigrantes que reporten tener relaciones de amistad satisfactorias con españoles obtendrán mayores puntajes en HHSS que los que no tienen amistad con españoles.

H.3.5 Los individuos que reporten haber tenido frecuentemente episodios de ansiedad o depresión antes de emigrar obtendrán un menor puntaje en habilidades sociales que los sujetos que reporten que tuvieron esos episodios a veces y ocasionalmente o nunca.

H.3.6 Los sujetos que reporten tener episodios de ansiedad o depresión en mayor grado después de emigrar tendrán un menor desarrollo de habilidades sociales que los que reporten que los sufren a veces y raramente o nunca.

H.3.7 Los sujetos que reportan tener menor dificultad para hacer citas con españoles obtendrán mejores puntajes en habilidades sociales que los que tienen mayor grado de dificultad.

H.3.8 Los individuos que tienen menor dificultad para rechazar peticiones obtendrán mayores puntajes en habilidades sociales que los sujetos que tienen mayor dificultad.

H 3.9 Los individuos que reportan tener menos dificultad para expresar directamente el enojo tendrán un mayor grado de desarrollo de habilidades sociales que los sujetos que tienen mayor dificultad.

H.3.10 Los individuos que reportan mayor grado de sentimiento de soledad tendrán puntajes más bajos en habilidades sociales que los que la sufren en menor grado.

3.4 Muestra

La muestra está constituida por 180 latinoamericanos que acudían a una ONG de Madrid (Fundación CIPIE) que ofrecía asesoría jurídica, orientación socio-laboral y que en algunos períodos ofrecía atención psicológica. El grupo experimental –90 sujetos- se constituyó con el siguiente perfil : eran individuos adultos, de ambos sexos, de distintos países latinoamericanos, que ya habían obtenido los permisos de residencia y trabajo. La gran mayoría estaba trabajando. Acudieron a la convocatoria de cursos para el desarrollo de habilidades sociales buscando ayuda para una mayor integración psicosocial. Este perfil permitiría medir variables psicosociales relativas al bienestar subjetivo, tales como episodios de depresión o ansiedad, sin que influyeran circunstancias propias de la primera fase de la emigración como la precariedad legal y económica. Otro de los requisitos para participar en los grupos era tener un nivel de estudios equivalente a la enseñanza secundaria completa, lo que facilitaría la comprensión y entrenamiento de habilidades sociales más complejas. Estos sujetos aceptaron y cumplieron otro de los requisitos: asistencia a las 10 sesiones completas de los grupos de entrenamiento, lo que fue posible gracias a dos factores: 1º tenían actividades estables, en su mayoría eran trabajadores con un horario regular, habiendo una minoría que hacía estudios de post grado y mujeres que eran amas de casa, dependiendo de sus maridos, que eran profesionales bien remunerados. 2º Estaban motivados para lograr una integración psicosocial, ya que prefirieron asistir a los grupos antes que trabajar horas extra como otros grupos de latinoamericanos que acudieron a la convocatoria. Estos últimos declararon que aceptaban todas las oportunidades de ganar dinero debido a necesidades familiares (por ejemplo, tenían cónyuges e hijos en el país de origen y esperaban la reagrupación familiar). La selección

por origen - latinoamericanos- se hizo por el idioma común y la menor distancia cultural. El grupo control se conformó con otros 90 individuos que tenían un perfil similar al grupo experimental: una parte de ellos fueron los sujetos que no podrían participar en los grupos de EHS por incompatibilidad horaria y el resto fueron los que acudieron a otra convocatoria (desarrollo de la motivación de logro) que se realizó cuando se estaban aplicando los últimos grupos de entrenamiento en HS.

El grupo experimental está constituido por 90 latinoamericanos de los cuales 38 son hombres y 52 mujeres, con una media de edad de 32,18 años. El grupo control está conformado por 90 latinoamericanos, de los cuales 34 son hombres y 56 son mujeres, con una media de edad de 33,75 años.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Cuestionario de datos psicosociales (Olivos, X., 1995).

Este cuestionario fue diseñado por la autora en base a experiencias de trabajo con inmigrantes latinoamericanos. El instrumento fue modificado posteriormente para evaluar las variables psicosociales consideradas en esta investigación, modificación realizada en base a las conclusiones de las entrevistas en profundidad realizadas a 24 latinoamericanos que participaron en 2 grupos de EHS durante los dos años anteriores a esta investigación. El perfil de los entrevistados fue el siguiente: adultos de ambos sexos, con permisos de residencia y trabajo, la mayoría con estudios técnicos o superiores realizados en sus países de origen, y con más de 6 meses residiendo en España. Debido a las conclusiones obtenidas de esos grupos de entrenamiento, cuyos sujetos tenían un perfil similar a la muestra de esta investigación, algunas de las preguntas del Cuestionario de Datos Psicosociales se hicieron en base a esa experiencia. Debido a la alta frecuencia de problemas relacionados con las conductas de oposición asertiva se seleccionaron competencias asociadas a ellas. Lo mismo se hizo en cuanto a las relaciones interpersonales con españoles, ya que no sólo fue uno de los contenidos más frecuentes en esos grupos realizados anteriormente, sino porque las relaciones de amistad con nativos constituyen un factor importante para determinar el grado de integración psicosocial. La percepción de malestar subjetivo es un factor que está estrechamente asociado al estrés intercultural (Páez, 2005 ; Basabe , 2003), y fue uno de

los contenidos más frecuentes en las entrevistas realizadas a latinoamericanos de los grupos realizados anteriormente: al interrogar a aquellos sujetos acerca de los motivos para integrarse a grupos de EHS, reportaron sentimientos de soledad afectiva, bajo estado anímico y / o ansiedad, atribuyendo estos sentimientos a la separación de familia y amigos, al cambio cultural, al temor a no ser capaces de integrarse en la sociedad española. Al no utilizarse un instrumento específicamente destinado a evaluar la salud emocional se decidió elaborar unos ítems que dieran cuenta de si habían experimentado episodios de malestar subjetivo, antes y después de emigrar, tanto si eran atribuidos a circunstancias externas como a episodios de malestar subjetivo sin causa aparente, para conocer la relación que pudiera existir entre esta variable con la mayor o menor satisfacción en sus relaciones interpersonales y entre esta variable con habilidades sociales. Se consideró importante saber si habían necesitado de atención profesional para sus períodos de malestar subjetivo –ansiedad – depresión antes de emigrar para conocer si esta variable estaba asociada a la inmigración, asociada a la pérdida de relaciones afectivas. El cuestionario fue pilotado aplicándolo a 20 personas que desempeñaban su trabajo en diversas ONG's en contacto directo con inmigrantes, formadores y trabajadores sociales; y simultáneamente se aplicó a 40 inmigrantes latinoamericanos que llevaban como mínimo 1 año residiendo legalmente en Madrid y que tenían un perfil similar a esta muestra. El objetivo de este cuestionario es averiguar algunas características individuales y socioeconómicas de los individuos antes y después de la emigración, con la finalidad de conocer variables que podrían estar influyendo en determinadas habilidades sociales.

Las variables identificadas fueron las siguientes:

1. *Datos sociodemográficos*

1.1 Edad, nacionalidad, sexo, estado civil, hijos, tiempo de residencia en España, reunificación familiar parcial, reunificación completa.

(Items nº 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12).

1.2. La clase social de origen : Se determina en base a los siguientes factores :

1.2.1 Nivel de ingresos de la familia de origen, el nivel de estudios del padre y de la madre, la ocupación del padre y de la madre.

(Items nº 16,17,18,19 y 20).

1.2.2 La ocupación antes y después de emigrar

(Items nº 13 y 14)

1.2.3 El nivel de estudios del inmigrante

(Items nº 9,10, 11)

2. Datos Psicosociales

2.1 El grado de satisfacción del emigrante con sus relaciones familiares

(Item nº 22)

2.2. El grado de satisfacción en las relaciones de amistad antes de emigrar.

(Item nº 21)

2.3 El grado de satisfacción en las relaciones interpersonales con compatriotas.

(Item nº 23)

2.4 Relaciones interpersonales con españoles: Si tienen 1 amigo español, 2 o más amigos españoles; si las relaciones con españoles son insatisfactorias; si las relaciones son superficiales.

(Item nº 24)

2.5 Auto-percepción de bienestar versus malestar subjetivo antes y después de emigrar.

(Items nº 28, 29, 30, 31, 32).

2.6 Sentimientos de soledad

(Item nº 33)

2.7 Habilidades sociales básicas :

2.7.1 Expresión directa de enojo

(Ítem n° 25)

2.7.2 Rechazar peticiones

(Ítem 26)

2.7.3 Hacer citas

(Ítem n° 27)

Una de estas tres dimensiones se formuló en forma general: *rechazar peticiones*, ya que la dimensión correspondiente a uno de los factores obtenidos en el instrumento de Caballo (EMES-M, 1987) está dirigida a las relaciones con el sexo opuesto, aunque sí aparece “rechazar peticiones” en forma general en el EMES-M. En el cuestionario de Datos Psicosociales se trata de averiguar si los sujetos tienen dificultades en sus relaciones en general para rechazar peticiones. *Hacer citas* es equivalente a “concertación de citas” o habilidades heterosociales” de Kelly (1987), pero en esta investigación las citas tienen una finalidad de inicio de amistad por lo que pueden hacerse entre personas del mismo sexo.

El cuestionario se aplicó a 180 inmigrantes latinoamericanos, distribuidos en 9 grupos, a lo largo de 2 años, siendo todos ellos individuos que acudían a la Fundación CIPIE. Los 180 sujetos suman los 90 del grupo experimental y 90 del grupo de control.. A los 180 sujetos de la muestra se les volvió a aplicar este instrumento 1 mes después del entrenamiento en habilidades sociales, incluyendo sólo las habilidades sociales y datos psicosociales que se estimó que podrían variar, y fueron las siguientes:

1. Relaciones con españoles
2. Relaciones con compatriotas
3. Expresión directa de enojo
4. Rechazar peticiones
5. Hacer citas con españoles
6. Percepción de malestar subjetivo
7. Ayuda profesional por percepción de malestar subjetivo después de emigrar.
8. Sentimientos de soledad

3.5.2 *Escala Multidimensional de Expresión Social - Parte Motora (EMES - , (Caballo, 1987).*

Este cuestionario consta de 64 ítems, cada uno de ellos tiene una puntuación desde 4 (“siempre o muy a menudo” hasta 0 (“nunca o muy raramente”). A mayor puntuación, mayor habilidad social. La escala completa está en el Apéndice. El autor aplicó este instrumento a 673 sujetos de distintas universidades españolas (Caballo, 1993b). Se obtuvo una media de 140,57 y una desviación típica de 29,77. El α de Cronbach para la consistencia interna fue de 0,92 y la fiabilidad test-retest de 0,92. El análisis factorial del EMES-M (Caballo, 1993b) obtuvo los siguientes factores:

1. Iniciación de interacciones
2. Hablar en público / enfrentarse con superiores
3. Defensa de los derechos del consumidor
4. Expresión de molestia, desagrado, enfado
5. Expresión de sentimientos positivos hacia el sexo opuesto
6. Expresión de molestia y enfado hacia familiares
7. Rechazo de peticiones provenientes del sexo opuesto
8. Aceptación de cumplidos
9. Tomar la iniciativa en las relaciones con el sexo opuesto
10. Hacer cumplidos
11. Preocupación por los sentimientos de los demás
12. Expresión de cariño hacia los padres.

Según el autor (Caballo, 1997) “cada uno de los factores puede considerarse como una clase de respuesta o dimensión de las HHSS” (p 128).

3.6. Diseño de la investigación

Se planteó un diseño experimental pretest y posttest con grupo control para conocer si el entrenamiento en habilidades sociales modificaba significativamente en los sujetos del grupo experimental las variables seleccionadas.

Procedimiento

1) Se convocó a los sujetos desde la ONG en la cual trabajaba la autora enviando la convocatoria a distintas organizaciones no gubernamentales que prestaban servicios a inmigrantes junto con los siguientes requisitos:

- 1º Que fuesen mayores de 18 años.
- 2º Que estuviesen residiendo legalmente en España como mínimo desde hace 1 año.
- 3º Compromiso de asistir a las 10 sesiones del grupo y a las evaluaciones requeridas.
- 4º Que tuviesen la enseñanza secundaria terminada (bachillerato).
- 5º Que estuviesen trabajando y/ o estudiando
- 6º De preferencia de origen latinoamericano.

Conjuntamente con esta convocatoria, el personal de asesoría socio-legal de la Fundación informaba regularmente a los inmigrantes que acudían a ese departamento requiriendo sus servicios durante los dos años en que se realizó el programa. La trabajadora social les explicaba individualmente a los interesados en participar en los grupos de entrenamiento de habilidades sociales que iban a aplicarse, informándoles de los requisitos y, en líneas generales, del método que se aplicaría en los grupos. A los que aceptaron participar se les pidió que explicaran brevemente y por escrito el motivo de su interés en participar. Asimismo se les informó de que debían responder a dos cuestionarios en días alternos, por separado, antes de comenzar el grupo de entrenamiento. Los contenidos más frecuentes de los motivos para participar en los grupos fueron los siguientes:

- Integrarse en la sociedad española
- Mejorar sus relaciones de amistad
- Sentimientos de desarraigo, aislamiento social
- Aprender habilidades para insertarse profesionalmente en España
- Hacer amigos españoles
- Malestar subjetivo por la separación de familia y amigos
- Mejorar su autoestima.

2) Conformación de los grupos experimental y control : El grupo experimental fue conformado a lo largo de 20 meses, ya que los grupos de entrenamiento en habilidades sociales se aplicaron durante 2 años . Atendiendo a los requisitos se conformaron 9 grupos con una media de 10 sujetos por grupo. El mismo tiempo se requirió para conformar el grupo control, compuesto por otros 90 sujetos, siendo una parte de ellos los que no podían participar en los grupos de entrenamiento debido a incompatibilidad horaria, y la otra parte se conformó con sujetos que participaron en procesos de selección para participar en otra convocatoria. La selección de la muestra fue intencional: los 90 sujetos que aceptaron cumplir con las condiciones y reunían los requisitos mencionados más arriba conformaron el grupo experimental. Una parte de los sujetos que reunían los requisitos pero no aceptaron la condición de asistir a las 10 sesiones de los grupos de entrenamiento en los días y horarios establecidos, pasaron a conformar el grupo control, el resto de este grupo se conformó con sujetos que decidieron participar en otros grupos (por ejemplo, de motivación de logro).

3) Una vez conformados los grupos se les aplicaron los 2 cuestionarios: el de Datos Psicosociales y, 3 días después, el EMES- M de Caballo. Dos semanas después de haberse aplicado los cuestionarios se inició el primer grupo de entrenamiento. La razón de este lapso de tiempo fue la necesidad de adaptar el diseño del programa a las necesidades de la muestra que se obtuvieron de los resultados de ambos cuestionarios.

4) El grupo experimental recibió el entrenamiento en Habilidades Sociales entrenándose algunas de las dimensiones obtenidas en el análisis factorial del EMES-M de Caballo (1988), adaptándose a las necesidades de la muestra, así como algunas de las habilidades sociales básicas del modelo propuesto por este autor (1988). Además se entrenaron determinadas habilidades interculturales que resultaron de las conclusiones obtenidas de las entrevistas semi-estructuradas realizadas a grupos de EHS anteriores a esta investigación, y que fueron contrastadas para ésta con el marco teórico sobre Adaptación y Comunicación Intercultural. Las dimensiones incluidas en el EHS de esta investigación están enumeradas en las variables que se describen más abajo.

5) Se convocó a los sujetos, una vez terminado el entrenamiento, para que acudieran 1 mes después para aplicarles el cuestionario EMES-M de Caballo y una parte del

cuestionario de Datos Psicosociales, cuyas dimensiones se señalan más arriba. Los instrumentos se aplicaron al grupo experimental y al grupo control.

6) A los 90 sujetos del grupo experimental se les propuso que, con cita previa, se les darían los resultados de ambos cuestionarios en forma individual, 1 mes después de aplicados los cuestionarios aplicados después del entrenamiento.. Debido a problemas de incompatibilidad horaria – por su trabajo- sólo asistió aproximadamente la mitad de los sujetos.

3.7 Variables

Se llevó a cabo un estudio experimental pretest-posttest en el que se manipula la variable habilidades sociales aplicando un programa de entrenamiento en habilidades sociales a un grupo experimental.

La elección de las variables sociodemográficas y psicosociales se hizo de acuerdo a las preguntas de investigación a partir de la observación de problemas sociales y afectivos de latinoamericanos residentes, en grupos de EEHHSS realizados anteriormente por la autora, y de la revisión de los antecedentes teóricos sobre habilidades sociales y de la teoría sobre ajuste intercultural.

3.7.1 Variables independientes

- *Variables sociodemográficas* : sexo, estado civil, edad, hijos, reagrupación familiar, nacionalidad, nivel de estudios de los sujetos, estudios en España de los sujetos, nivel de estudios del padre y de la madre, nivel de ingresos de la familia de origen, ocupación del padre y de la madre, ocupación del inmigrante en el país de origen y en España.

- *El entrenamiento en Habilidades Sociales*: se diseñó un programa de entrenamiento en habilidades sociales haciendo una adaptación del modelo de las doce habilidades básicas que presenta Caballo (1988, 1997), a partir de la revisión que hizo este autor de los investigadores y teóricos más relevantes en el tema. La adaptación del programa de esta investigación consistió en dar mayor relevancia a aquellas habilidades que tenían

relación con los problemas que se postuló que tenían los sujetos del grupo experimental en sus relaciones interpersonales : a partir de las conclusiones obtenidas en las entrevistas semi-estructuradas que la autora realizó a grupos de EHS anteriores con latinoamericanos que tenían un perfil similar a la muestra de esta investigación. No se entrenó la habilidad para expresar agrado y afecto porque la muestra de esta investigación es latinoamericana, la que por su propia cultura, como se explica en el marco teórico, tiene una especial orientación hacia las relaciones interpersonales dando mucha importancia a la expresión concreta de la aceptación, agrado y afecto, no sólo con mayor contacto físico que en la mayoría de otras culturas sino también con una gran valoración de la solidaridad y la ayuda mutua. Como se explica en el capítulo *Entrenamiento de habilidades sociales en esta Investigación*, se empleó más tiempo en entrenar las habilidades que otros autores, por ejemplo Kelly (1987) denominan habilidades de autoafirmación y de oposición asertivas, ya que, como se observó en las entrevistas preliminares a esta investigación y se contrastó con el marco teórico (Daskal, 1996 ; Marín, 1994, 2003; Collier, 1991, los latinoamericanos tienden a evitar la confrontación directa porque privilegian la armonía del grupo. Asimismo se dio especial relevancia al desarrollo de las relaciones de amistad siguiendo la teoría de Argyle (1978, 1983, 1992), especialmente con españoles, ya que, según los resultados de las entrevistas realizadas a latinoamericanos de grupos de EHS anteriores, era uno de los problemas más frecuentemente reportados, coincidiendo con los resultados de la aplicación del cuestionario Datos Psicosociales (Olivos,1995).

3.7.2 Variables dependientes :

3.7.2.1 Habilidades sociales (Dimensiones incluidas en el entrenamiento)

Las dimensiones obtenidas en el análisis factorial de la Escala Multidimensional de Expresión Social – Parte Motora (EMES – M (Caballo, 1993b) se adaptaron a las necesidades de la muestra, omitiéndose algunas y agregándose otras en las que se incluyeron algunas dimensiones obtenidas del marco teórico sobre adaptación y comunicación intercultural. De las dimensiones obtenidas en el análisis factorial del EMES-M (Caballo, 1993) se entrenó la siguiente :

1. Iniciación de interacciones

Del modelo de las 12 dimensiones conductuales básicas de las habilidades sociales propuesto por el mismo autor (Caballo, 1988) se entrenaron las siguientes:

1. Hacer peticiones
2. Iniciar y mantener conversaciones
3. Defender los propios derechos
4. Petición de cambio de conducta del otro
5. Manejo de las críticas.
6. Rechazar peticiones
7. Expresar opiniones personales incluido el desacuerdo
8. Expresión justificada de la ira, desagrado, enfado.

Otras dimensiones de las habilidades sociales que se incluyeron en el entrenamiento:

1. Comunicación no verbal (Adaptada de Argyle, 1989 y de Caballo, 1997) .
2. Conocimiento de las normas y expectativas sociales (Adaptada de Argyle, 1983 y de Caballo (1997).
3. Percepción de situaciones sociales (Adaptada de Argyle, 1981, 1985, 1988; de Caballo, 1997).
4. Habilidades de comunicación intercultural. (Adaptadas de Paige, 1996; Mendenhall, 1996; Kealey, 1996); Ward, Bochner y Furnham, 2001; Furnham y Bochner, 1986).
5. Diferencias interculturales en la comunicación (Adaptadas de Marín, 1999; Kim, 1996; Berry, 2002; Tajfel, 1978 ; Daskal, 1996).

3.7.2.2 Variables psicosociales

- Soledad : el sujeto tiene la vivencia de estar solo en el sentido afectivo del término, estado que se experimenta como un sentimiento de soledad (Ward, Bochner y Furnham, 1995); Williams y Berry, 1991). Se trata de averiguar si la persona siente la carencia de vínculos afectivos en el país de residencia, lo que puede suceder cuando las relaciones de amistad que se establecen son insatisfactorias o porque según Tizón García y col. (1993) se trata de individuos “rasgos de dependencia o apego ansiosos

marcados , más aún, la existencia de un trastorno de personalidad dependiente (APA, 1980)...” Aunque en este estudio no se evaluó si los sentimientos de soledad eran debido a relaciones de amistad insuficientes o a vulnerabilidad ante la separación de la familia en el sentido que le da *relaciones de amistad* con compatriotas y españoles.

-Auto-percepción de malestar subjetivo: La auto-percepción de malestar subjetivo antes y después de emigrar : se evalúa según si la persona refiere que tuvo crisis de depresión y o de ansiedad antes de emigrar sin motivos aparentes, y si las tiene actualmente; si pidió ayuda psicoterapéutica antes y después de emigrar; y por la duración de los episodios. Para elaborar estos ítem –que no pretenden diagnosticar sino que están dirigidos a la auto-percepción de malestar subjetivo- la autora se basó en los trastornos del estado de ánimo descritos por el DSM-IV “Criterios Diagnósticos”(1995) no atribuibles a enfermedades médicas ni a la ingestión de sustancias). Se elaboraron las preguntas atendiendo a : 1º si la persona sufrió de crisis de ansiedad y o depresión sin motivos aparentes y 2º si hubo circunstancias externas que causaran la crisis para conocer la mayor o menor auto-percepción de vulnerabilidad ante sucesos vitales negativos motivadores de estrés (Basabe, 1993).

Con respecto al reporte de episodios de depresión o ansiedad sin causa aparente se trata de descartar episodios de trastorno del estado de ánimo que son causados por eventos dolorosos claramente identificables por el sujeto y debidos a causas externas, como pueden ser la muerte de un ser querido, un divorcio, pérdida del empleo, etc. El DSM-IV (1998) describe, entre otros, los siguientes síntomas e episodio depresivo mayor :

“ 1) estado de ánimo depresivo la mayor parte del día, casi cada día según lo indica el propio sujeto...”

“2) disminución acusada del interés o de la capacidad para el placer en todas o casi todas las actividades, la mayor parte del día, casi cada día.....”

“ 3) insomnio o hipersomnia casi cada día

“4) fatiga o pérdida de energía casi cada día

“5) disminución de la capacidad para pensar o concentrarse, o indecisión, casi cada día” (p 162) .

“ Los síntomas provocan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo” (p 163).

“Los síntomas no se explican mejor por la presencia de un duelo (por. ejemplo., después de la pérdida de un ser querido), los síntomas persisten durante más de 2 meses” (p. 163).

- Amigos españoles : esta variable es un indicador de integración psicosocial y de apoyo social (Jiunshen y Takeuchi , 2001; Tizón García y col., 1993; Ward, 1996) . Dice Tizón “En cuanto a la existencia de amigos... autóctonos (según la acepción de *amigo* propuesta por la HPAB : “Amigo = persona con la que se puede hablar seriamente de los sentimientos y cosas personales con cierta regularidad”, podemos comprobar el hecho de que cuanto más leve el trastorno, aumenta el número de amigos catalanes” (o autóctonos) (p 104).

- Relaciones con compatriotas : con esta variable se intenta averiguar si los sujetos tienen relaciones de amistad satisfactorias con sus compatriotas, variable importante pues es un factor que da apoyo emocional siendo un primer soporte social para la integración (Marín et al., 2003; Páez, 2004).

-Relaciones familiares antes de emigrar : Se quiere averiguar si las relaciones familiares antes de emigrar son percibidas como satisfactorias o insatisfactorias. La relación entre aprendizaje de habilidades sociales y el ambiente familiar han sido demostradas (Budd, K. , 1985).

- Relaciones de amistad antes de emigrar : si los sujetos tenían relaciones de amistad satisfactorias antes de emigrar se postula que tienen un mayor desarrollo de HS que los que reportan que eran insatisfactorias.

- Hacer citas con españoles : si los sujetos toman la iniciativa para citarse con españoles con los que no tienen una relación de amistad.

- Rechazar peticiones : esta es una de las dimensiones del EMES-M de Caballo que se repite en el cuestionario de datos psicosociales por ser una de las habilidades de oposición asertiva que por razones culturales se estima como más difícil de desarrollar.

- Expresión directa del disgusto o enojo : es otra de las dimensiones del EMES-M de Caballo que corresponde a habilidades de oposición asertiva y que se repite en el cuestionario de datos psicosociales por las mismas razones que en la variable anterior.

3.8 Análisis Estadístico

En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra, tanto del grupo control como del grupo experimental. Y se hizo un análisis descriptivo de los datos psicosociales del grupo experimental.

En segundo lugar, se realizó un análisis de muestras independientes (t de Student) para evaluar si la media de los puntajes de Habilidades Sociales del grupo experimental mostraba diferencias significativas entre las aplicaciones pretest-posttest.

Finalmente, se realizaron análisis de varianza (ANOVA) para conocer si existían diferencias entre los grupos de diversas variables sociodemográficas, entre categorías de respuestas de algunas variables psicosociales y las Habilidades Sociales de los sujetos de la muestra.

CAPÍTULO 3	180
MÉTODO	180
3.1 Justificación y Objetivos de la investigación	180
3.2 Preguntas de investigación	183
3.3 Hipótesis	184
3.4 Muestra	186
3.5 Instrumentos	187
3.5.1 Cuestionario de datos psicosociales (Olivos, X., 1995).	187
3.5.2 Escala Multidimensional de Expresión Social - Parte Motora (EMES - , (Caballo, 1987)).	191
3.6. Diseño de la investigación.....	191
3.7 Variables.....	194
3.7.1 Variables independientes.....	194
3.7.2 Variables dependientes :.....	195
3.8 Análisis Estadístico	199

CAPÍTULO 4

ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTA INVESTIGACIÓN

Origen del programa

Este programa fue aplicado en el grupo experimental por la autora de esta investigación. El diseño fue elaborado, primero, siguiendo el modelo de las doce habilidades sociales básicas que presenta Caballo (1987, 1993), para estructurar un programa de entrenamiento cuyo objetivo general es el desarrollo de estas habilidades, a nivel global, para el logro de relaciones de amistad con españoles. Este objetivo se decidió fundamentalmente por considerar que si los inmigrantes latinoamericanos lograban, a mediano plazo, tener relaciones de amistad satisfactorias no sólo con compatriotas sino que también con españoles podrían conseguir disminuir el malestar subjetivo que habían comunicado en las entrevistas individuales 25 sujetos a los que se les había aplicado un EHS en los dos años anteriores a esta investigación. Malestar que podría resumirse en las siguientes causas: *soledad* debido a relaciones insatisfactorias con compatriotas y marginación de contacto social con españoles pares (por edad, educación, intereses); *duelo de separación* de familia y amigos en el país de origen; *falta de apoyo social y afectivo* para soportar las vicisitudes propias de la inmigración; y *disminución de la autoestima* debido a ganarse la vida haciendo trabajos no cualificados. Todo ello expresado en forma directa en grupos de entrenamiento de HHSS realizados antes de esta investigación, siendo los sujetos de esos grupos de características similares a los de este programa: adultos latinoamericanos de ambos sexos y con estudios como mínimo con la enseñanza secundaria.

El logro de relaciones satisfactorias de amistad con españoles favorecería la integración psicosocial, tal como lo señalan Tizón, J.L. y colaboradores (1993), en sus investigaciones sobre inmigrantes en Cataluña : “En cuanto a la existencia de amigos catalanes o autóctonos (según la acepción de *amigo* propuesta por la HPAB : “amigo es la persona con la que se puede hablar seriamente de los sentimientos y cosas personales con cierta regularidad””podemos comprobar el hecho de que cuanto más leve es el

trastorno mayor es el número de amigos catalanes (p 104). “De la importancia de las relaciones sociales para la integración nos hablan también las tablas cruzadas entre los deseos de regresar y las amistades catalanas. Claramente la existencia de amigos catalanes favorece la integración, en el sentido de que desean regresar menos los que tienen amigos catalanes (incluso en una muestra que, por definición, está compuesta por personas con problemas de relación” . (p 105). El logro de tener relaciones estables y satisfactorias con españoles principalmente, y con compatriotas, haría posible la obtención de apoyo social, factor que facilitaría el bienestar subjetivo y disminuiría los efectos del estrés. Sobre el primer factor Cohen y Wills (1990) afirman que “ El apoyo social también tiene efectos, independientemente del estrés, si se toman medidas de integración en una red social...” “....Los amigos también contribuyen a la salud mental, y se ha encontrado que tanto los amigos íntimos son importantes”.(p 242).

El programa se inició con un grupo piloto, con la finalidad de conocer los problemas más frecuentes de los sujetos. Durante el transcurso de este grupo –que no está incluido en esta investigación- se observó que los problemas que presentaba la gran mayoría de los participantes estaban relacionados con factores socioculturales que incidían en su percepción de los españoles, así como las atribuciones que hacían acerca de actitudes de los autóctonos con respecto a los latinoamericanos en general. Valores propios de culturas colectivistas versus culturas individualistas, que influyen en la forma en que se desarrollan las relaciones interpersonales así como en los estilos de comunicación, comenzaron a presentarse desde el principio del programa de entrenamiento a cobrar importancia.. Además, debido a contenidos surgidos espontáneamente durante las sesiones, se concluyó que era necesario enfatizar la comprensión de valores, estilos de comunicación y normas sociales, desde un punto de vista intercultural, específicamente de la cultura española, como una condición previa para el logro del objetivo general del entrenamiento: hacer amigos españoles para facilitar la integración psicosocial. Asimismo, se decidió, en el diseño del programa definitivo, aplicar algunos conceptos de la teoría de Argyle (1969, 1972, 1975, 1981, 1989, 1991, 1994) y de Argyle, Furnham y Graham (1982), especialmente aquellos relacionados con la percepción de los otros, percepción de situaciones sociales; psicología de las clases sociales, comunicación no verbal y de las relaciones de amistad.

Por otra parte, durante los ejercicios realizados en el grupo piloto se observó que entre los participantes había individuos que presentaban deficiencias en lo que respecta a normas sociales vigentes en las clases medias en general, por lo que se decidió incluirlas dentro de la sesión dedicada a factores cognitivos de las habilidades sociales, que Caballo (1997) denomina *competencias cognitivas*, entre las cuales está el *conocimiento de la conducta apropiada*. A partir de estos antecedentes se elaboró y aplicó un segundo programa en el que se incluyeron siete de las doce habilidades sociales que presenta Caballo (EMES-M, 1987) y que fueron las siguientes :

- Hacer peticiones
- Rechazar peticiones
- Iniciar y mantener conversaciones
- Expresar opiniones personales incluido el desacuerdo
- Expresión justificada de la ira, desagrado o disgusto
- Petición de cambio de conducta del otro
- Manejo de las críticas

Se eligieron estas siete habilidades debido a que coinciden con los resultados del cuestionario de Caballo y del Cuestionario de Datos Psicosociales de Olivos (1995). Las deficiencias en habilidades sociales de oposición asertiva se corresponden con las teorías sobre valores y relaciones interculturales de las culturas colectivistas en oposición a las culturas individualistas, en general, y sobre las teorías sobre valores y relaciones interpersonales de las culturas latinoamericanas en particular, presentadas en el capítulo I de esta investigación. (Daskal, R. 1996; Marín, G. , 1994; Collier, M.J., 1991).

De los 12 factores obtenidos del EMES-M de Caballo (1987) se seleccionó el nº 1 :Iniciación de Interacciones.

Asimismo, se aplicaron algunos conceptos de la teoría de Argyle (1978,1981, 1983, 1991, 1994) y de Argyle, Furnham y Graham (1982), especialmente aquellos relacionados con la percepción de los otros, percepción de situaciones sociales; psicología de las clases sociales, comunicación no verbal y la teoría de las relaciones de amistad.

De esta manera, el grupo que presentamos a continuación es el segundo de los diez que recibieron entrenamiento. Para efectos de la evaluación de esta investigación se consideraron sólo los nueve grupos que recibieron entrenamiento de acuerdo al programa que se reelaboró a partir de las conclusiones del primer grupo.

En cada uno de los grupos –con la excepción de uno, en que había tres españoles, participaron diez latinoamericanos y dos españoles que asistieron en calidad de colaboradores participantes. Los españoles, seleccionados desde una convocatoria presentada a organizaciones no gubernamentales, participaron porque les interesaba desarrollar algunas habilidades sociales, por lo que fueron instruidos para que presentaran sus problemas cuando estos coincidieran con las dificultades de los latinoamericanos. Además algunos de ellos estaban colaborando o pretendían colaborar como voluntarios en ONG que prestaban servicios a inmigrantes. Su colaboración consistiría principalmente en aportar sus puntos de vista cuando los contenidos de la sesión estuvieran relacionados con valores, normas sociales y estilos de comunicación propios de los españoles. Se intentó que el perfil de estos colaboradores fuese similar al de los latinoamericanos ya que, cuando la ocasión lo requiriera, actuarían como modelos. El perfil de los españoles fue el siguiente :

1. Edades comprendidas entre los 24 y los 45 años.
2. De los 19 que participaron en los 9 grupos había 10 licenciados, , 7 diplomados y 2 tenían el FP2.
3. Por sexo : 12 mujeres y 7 hombres.
4. Estado civil : 15 solteros y 4 casados.

Fueron evaluados de la misma forma que los latinoamericanos, pero los resultados no se incluyen en esta investigación.

Programa

Objetivo general

Impulsar el desarrollo de habilidades sociales básicas para el logro de relaciones interpersonales satisfactorias en la nueva cultura a través de un grupo de entrenamiento con técnicas cognitivas y conductuales.

Objetivos específicos

- Conocer las diferencias culturales en cuanto a valores y normas sociales con respecto a los estilos de comunicación y a las relaciones interpersonales
- Comprender las actitudes y conductas que dan origen a los estereotipos y prejuicios
- Desarrollar los factores cognitivos de las habilidades sociales :
 - conducta apropiada según la situación social
 - percepción del otro
 - percepción de situaciones sociales
- Impulsar el desarrollo de las siguientes habilidades sociales:
 - Iniciar la interacción
 - Habilidades de charla informal
 - Habilidades de conversación en general
 - Elementos verbales de la comunicación
 - Elementos no verbales de la comunicación
 - Elementos paralingüísticos de la comunicación
 - Expresión adecuada del enojo
 - Pedir cambio de conducta al otro
 - Rechazar peticiones
 - Hacer peticiones
 - Expresar opiniones de desacuerdo

Metodología

- Explicaciones del formador
- Participación de los sujetos en el marco de una dinámica grupal , a través del análisis de la exposición de sus problemas con respecto a cada una de las habilidades sociales explicadas.
- Ensayo de conducta
- Modelado
- Role playing
- Ejercicios de práctica en el entorno natural
- Auto-evaluación continua.

Duración :

20 horas distribuidas en 10 sesiones de 2 horas cada una, con una frecuencia de 2 veces por semana.

Número de participantes :

10 adultos de origen latinoamericano y 2 españoles colaboradores participantes de ambos sexos por grupo.

Se aplicaron diez programas a lo largo de dos años, siendo el perfil de los sujetos similar. A continuación se reproduce un resumen del primero, que se ha elegido por los siguientes motivos:

1º Porque en este grupo participan latinoamericanos provenientes de los países más representativos de finales de los noventa : argentinos, peruanos, colombianos y cubanos.

2º Porque es el único grupo en el que participan tres españoles, los que además representan a dos grupos socio-económicos diferentes : clase media baja y media-media, de modo que los participantes latinoamericanos pueden conocer modos de comportamiento distintos de parte de los españoles en un mismo grupo.

SESIÓN 1

Motivación para la Cohesión Grupal – Iniciar la Interacción

Objetivos específicos

- 1.- Informar a los participantes de los objetivos, metodología y evaluación del grupo de EHS.
- 2.- Impulsar la motivación de los participantes para que colaboren activamente en el proceso grupal.
- 3.- Estimular a los participantes para que desarrollen el sentido de pertenencia grupal.
- 4.- Informar de las técnicas que van a utilizarse y el papel que cada uno de los miembros del grupo ha de desempeñar para la mejora de habilidades y evaluación continuas.
- 5.- Comprender la importancia de las habilidades sociales para el logro de relaciones interpersonales satisfactorias.
- 6.- Impulsar el desarrollo de habilidades para iniciar adecuadamente la interacción
- 7.- Conocer cuáles son los principales problemas, a nivel global, de los participantes para iniciar la interacción con personas poco conocidas o desconocidas.

Metodología

- Explicaciones de la formadora
- Estimulación para el desarrollo de la cohesión grupal
- Instrucciones para la auto-observación en el desempeño
- Representaciones improvisadas
- Ensayo de conducta
- .

Contenidos

- Definición de las habilidades sociales
- Presentación de los participantes : Nombre, país de origen, estudios, ocupación, estado civil, motivos por el que participarán en el grupo, tiempo de residencia en España.
- Importancia del desarrollo de habilidades sociales para lograr metas afectivas, sociales y laborales. Ejemplos dados por el formador.

- Información de objetivos, técnicas a utilizar y explicación de la importancia del sentido de pertenencia y del compromiso con el grupo de entrenamiento.
- Importancia de la confidencialidad en el grupo.
- Definición y explicación con ejemplos, de las habilidades para iniciar la interacción

Resumen de la sesión

Formadora :

Estamos aquí para iniciar un programa de entrenamiento en habilidades sociales. Los motivos que dieron ustedes, por escrito, para participar en este grupo se pueden resumir en tres : algunos de ustedes dijeron que esperaban desarrollar habilidades sociales para integrarse en la sociedad española; otros dijeron que querían hacer amistad con españoles y mejorar su relación de amistad con compatriotas. Y hubo algunos que explicaron que se sentían aislados y solos por no tener relaciones de amistad que pudieran compensar la falta de la familia y amigos que dejaron en sus países de origen. En cuanto a los resultados del cuestionario de habilidades sociales , en general están bastante bien en cuanto a un nivel medio de habilidades sociales, especialmente en las habilidades que se refieren a hacer cumplidos y expresión de cariño hacia los padres, según el cuestionario de habilidades sociales .En este cuestionario y en el de Datos Psicosociales hay tres habilidades que el grupo en general necesita desarrollar: la habilidad para rechazar peticiones, para expresar el enojo adecuadamente, en forma clara y directa; y la habilidad para establecer relaciones de amistad satisfactorias con españoles y compatriotas. En base a estos resultados, además de las necesidades que ustedes expresaron para participar, vamos a trabajar en este grupo. Las habilidades sociales son las conductas más adecuadas a los objetivos de la persona y a las expectativas de la situación. Las normas y expectativas de las situaciones varían, por lo que es necesario observar a cómo se comportan las personas que son aceptadas en determinados grupos y así aprender cuáles son las conductas más adecuadas, siempre que nuestros objetivos coincidan con esa aceptación. objetivos, métodos y contenidos del grupo. Ahora les pido que se presenten de uno en uno, diciendo su país de origen, estado civil, si tienen hijos, nivel de estudios, en qué trabajan, con quién viven, tiempo de residencia en España y motivos por los que han querido participar en este grupo.

Presentación de los participantes

Jorge : Soy argentino, tengo treinta y dos años, casado con argentina, tengo un hijo de 5 años, vivimos solos. Trabajo como camarero, y estudio Turismo y Restauración. He venido porque creo que tengo problemas de relación con la gente. Llevo 6 años viviendo en España.

Gloria : Soy peruana, soltera, tengo 31 años, estudié Derecho en Perú, allí trabajé como abogado esporádicamente como abogado dos años.. Aquí soy camarera. Comparto piso con tres latinoamericanas. Igual que Carmen quiero aprender a relacionarme mejor con los españoles para trabajar profesionalmente. Quiero estudiar Cooperación para el desarrollo, hay un master y he estado ahorrando para pagarlo. Hace dos años que vivo en Madrid.

Isabel : Soy española, soltera, tengo 45 años, vivo sola, soy ATS y trabajé veinte años en hospitales. Me dieron de baja por problemas de salud y ahora colaboro dos tardes a la semana en UGT: Secretaría de la Mujer. He pensado que este curso puede ayudarme a controlar mi carácter porque a veces soy demasiado impulsiva.

Ana : Soy argentina, me titulé de socióloga en mi país, trabajé 5 años como ayudante de investigación en la universidad, pero se acabó el trabajo y me vine para hacer un doctorado cuando pueda. Me gano la vida cuidando a una anciana todo el día. Vine a este grupo porque sólo me relaciono con argentinos y no sé cómo acercarme a los españoles. Comparto piso con otros latinoamericanos. Hace un año que vivo en Madrid.

Rocío : Soy española, tengo veintiséis años, estudié trabajo social, trabajo como voluntaria en una ONG, estoy soltera y vivo con mis padres. He venido porque creo que soy tímida y me cuesta participar en grupos. Además, quiero conocer más en profundidad a latinoamericanos ya que algún día pretendo trabajar en cooperación internacional con países de América Latina.

Diego : Soy peruano, divorciado, tengo 35 años, soy periodista, llegué a España hace 3 años y trabajo como pintor de brocha gorda. He venido a este grupo para tratar de relacionarme mejor con los españoles que tienen estudios, ya que si no lo consigo creo que nunca podré ejercer mi profesión aquí. Y además para integrarme, claro.

Ramiro : Soy español, tengo 26 años, trabajador social, colaboro en una ONG como voluntario, soy soltero y vivo con mis padres. He venido porque creo que las habilidades sociales me ayudarán en mi trabajo y también porque quiero solucionar algunos problemas que tengo.

César : Soy peruano, en mi país estudié Administración de Empresas. Comparto piso con otros latinos, soltero, tengo 32 años. Trabajo de vigilante jurado. Llegué a España hace 6 años. Estudio un master en Ciencias Políticas. He venido para mejorar mis habilidades sociales porque creo que eso me ayudará a progresar profesionalmente aquí.

Eloísa : Soy cubana, tengo 43 años, soy contadora auditora, estoy casada, vivo con mi marido y una de mis hijas; mi otra hija, casada, no ha podido salir de Cuba. Trabajo como administrativa y contable en una pequeña empresa. He venido porque me cuesta mucho hablar en grupo.

Sofía : Soy colombiana, psicóloga, soltera, llegué a España hace un año para hacer un doctorado. He venido a este grupo para ayudarme a hacer nuevos amigos, ya que no logro superar la separación de mis padres y hermanos, de mis amigos. A pesar de que mi situación es bastante ventajosa: vivo con mi hermana y su marido, momentáneamente, y voy a clases todos los días. En la Universidad creo que podría hacer amigos cuando me sienta mejor.

Verónica : Soy chilena, soltera, tengo 28 años, comparto piso con otra chilena y una argentina. En mi país estudié secretariado y trabajé en una empresa; me vine hace 1 año porque estaba aburrida con mi trabajo y quiero estudiar periodismo aquí cuando pueda, ya que cuando tuve la oportunidad en Chile la perdí por no tener buenas notas. Trabajo haciendo aseos. Vengo a este grupo porque tengo problemas con algunas personas-compatriotas- y lo estoy pasando muy mal.

Beatriz : Soy colombiana, en mi país estudié 2 años de Economía, pero no me gustó, así es que trabajé como secretaria hasta que nació mi hija. Estoy casada, mi marido es ingeniero y vinimos a España porque le ofrecieron un puesto en una empresa. Tengo 30 años y tengo una hija de tres años. He venido porque necesito integrarme, me siento muy aislada.

Carmen : Soy enfermera y trabajo como tal en un hospital desde hace 2 años. Tengo 34 años, soy soltera y vivo sola. Soy peruana.

Rocío : Soy española, tengo 26 años, me titulé en trabajo social y trabajo en una ONG. He venido porque quiero relacionarme mejor con la gente en general.

La formadora define las habilidades sociales y explica su importancia para el logro de relaciones interpersonales satisfactorias y sus consecuencias en los ámbitos laboral, social y afectivo; y que en este grupo estas habilidades estarán centradas principalmente en las habilidades de comunicación para el logro de relaciones de amistad. Explica la necesidad de desarrollar la cohesión grupal y de la participación activa de cada uno de los participantes, de la asistencia a todas las sesiones, del compromiso de confidencialidad dentro del grupo para conseguir el propósito común: impulsar el desarrollo de habilidades sociales.

Formadora : En esta primera sesión vamos a tratar de las habilidades sociales para iniciar la interacción en un grupo de personas que no se conocen entre sí pero que tienen o tendrán una actividad en común. Una situación así es, por ejemplo, cuando un alumno de una universidad comparte por primera vez una mesa en la cafetería: saben que comparten un rol : son alumnos; o ambos son trabajadores en una misma empresa... ¿Cuáles creen que son las expectativas de la situación? ¿Qué espera cada uno del otro? ¿Hay alguna norma?

Sofía : Creo que hay bastante libertad: una puede iniciar una conversación o no.

Ramiro : Pero al menos uno dice hola.

Formadora : Sí, el saludo es un acto de cortesía. ¿Y qué pasa si uno de los compañeros de mesa quiere conversar y el otro no?

Isabel : Yo siempre querría conversar.

César : Yo también, pero no tomaría la iniciativa.

Formadora : Cuando queramos tomar la iniciativa para hablar con una persona desconocida es importante descifrar los códigos no verbales del otro, es una habilidad que puede desarrollarse con la observación y la práctica. La expresión facial del otro, su postura, la orientación de su cuerpo pueden revelarnos si está abierto a iniciar una charla o no. Hay personas que tienen una gran sensibilidad o percepción de señales no verbales y otras no la tienen. En este último caso es importante ensayar cada vez que tengan ocasión : en la cafetería, en la cola, con un compañero de viaje, en la sala de espera del médico...Para que con el tiempo sea algo fácil, no sólo con el fin de explorar la posibilidad de hacer nuevas amistades sino también para reducir la tensión o la espera en situaciones puntuales. Una vez iniciada la interacción hay que usar el sentido común: si el otro contesta con monosílabos y pasados los primeros minutos deja de mirarnos a la cara, deja de sonreír, su orientación se dirige hacia otra parte, es que no quiere seguir hablando. Esta última conducta es la que haremos cuando se dé la situación inversa : cuando hemos iniciado la interacción, el otro responde positivamente y al rato resulta ser un parlanchín incansable. A menos que podamos irnos del lugar.

Ejercicio : Ensayo de conducta de inicio de la interacción a través de situación de grupo.

Objetivo 1: desarrollar la capacidad de iniciar la interacción con un grupo a través de una representación improvisada.

Objetivo 2 : desarrollar la capacidad para evaluar la conducta de los otros a través de la observación y de la dinámica grupal.

Se pide a los participantes que por turnos de a cuatro pasen al espacio que se utilizará para los ejercicios. El ejercicio consiste en que actúen como si estuvieran esperando al resto del grupo y a la formadora. Uno de ellos iniciará la interacción. Se trata de que hablen de sí mismos en relación a los aspectos que quieren desarrollar para sus relaciones interpersonales, los problemas que creen tener en lo referente a su autoestima, a su relación con los españoles, etc., sobre cualquier asunto que tenga relación con los objetivos del grupo desde un punto de vista personal. Al resto del grupo

se les pide que presten atención a los siguientes aspectos de los actores : la claridad, la fluidez, la velocidad, el tono emocional y el volumen del habla. fluidez, velocidad, tono emocional y voz.

Formadora: Lo que vamos a hacer ahora es una representación improvisada. Desde aquí en adelante es necesario que recuerden las siguientes pautas para todos los ejercicios :

1º El espacio que está frente a nosotros será siempre el escenario. Procuraremos que esté siempre despejado para hacer ejercicios en cualquier momento que sea necesario.

2º Los actores han de estar siempre de medio perfil o de cara al público, para que los observadores puedan siempre ver sus caras,

3º Los actores deben hacer un esfuerzo para posesionarse de su rol y para hacer abstracción de que están siendo observados.

Se instruye a los actores para que comiencen la representación, indicándoles que tres de ellos estarán sentados e Isabel entrará inmediatamente después.

Isabel : Hola, me llamo Isabel.

Diego : Hola, yo soy Diego. Como llegué primero, te presento a Ana y a Elisa.

Isabel : Vosotros sois todos latinoamericanos?

Ana : Yo soy argentina y tú eres española (A Isabel).

Diego : A qué lo has notado por el “vosotros sois”?

Ana : Claro, parece que sólo los españoles usan el vosotros....

Isabel : Pero los argentinos dicen vos...

Ana : En otro sentido...

Isabel : Y tú (a Elisa) de dónde eres?

Eloísa : De Cuba

Diego: Y yo de Perú.

Ana : Espero que este curso valga la pena.

Diego : El programa está muy bien. (A Isabel) Creí que sólo habría latinos.

Isabel : Los españoles también tenemos problemas con la gente...

Ana : Pero es tu gente....

Diego : No veo la diferencia. Mi familia es mi gente y no me llevo bien con ellos...

Ana : Quizás tengas razón, entre los amigos argentinos hay también problemas...

Isabel : ¿Tienes problemas con tus paisanos, con los amigos de tu tierra? Yo creía que

vosotros sois uno para todos y todos para uno...

Ana : Es que no sé si son realmente amigos. Los he conocido aquí.

Diego : Como yo, a los peruanos con los que me veo los he conocido aquí...

Isabel : También tienes problemas con ellos?

Diego : No, ningún problema.

Isabel : (a Elisa) ¿Tú también tienes problemas con tus paisanos?

Eloísa : No, yo ..creo que no...(se ve muy tímida)

Isabel : Entonces...¿tienes problemas con los españoles?

Eloísa : No....

Ana : Déjala, si ella no quiere hablar de sus cosas, ni siquiera la conoces

Isabel : Pero bueno ¿para qué estamos aquí?

Evaluación del grupo : La formadora detiene el ejercicio. Les pide a los observadores que evalúen a los actores según instrucciones previas y en cuanto a iniciar la interacción.

Carmen: Creo que todos estuvieron bien, pero Elisa participaba muy poco.

Gloria : La actitud de Isabel, demasiado exigente, la pudo inhibir más

Diego : Es el tono ..., es lo que a mí me hace poner distancia con los españoles, con cierto tipo de mujeres...

Isabel : (A formadora) ¿Puedo hablar?

Formadora : Cuando termine la ronda (A Diego) ¿Qué tipo de mujeres?

Diego : Las mayores de treinta..., son mandonas.

Formadora : (A los demás actores) : ¿Ustedes la sintieron mandona?

Ana : Mandona no, pero sí tiene ese modo de hablar de muchas españolas que he conocido. No sé como explicarlo...

Gloria : Como agresiva

Carmen : Algo parecido.

César : Yo no la encontré agresiva, así hablan casi todas las españolas que conozco.

Formadora : ¿Todas?

César : Creo que mis compañeras del master hablan un poco distinto.

Formadora : ¿Será el tono de voz?

Diego : Eso es, es un tono de alguien que se cree por encima de los demás, y sí, yo lo siento agresivo.

Comentario [MSOFFICE1]:

Formadora : ¿Cómo te sentiste, Elisa, durante el ejercicio?

Eloísa : A mí siempre me ha costado hablar en un grupo.

Formadora : ¿En cualquier grupo?

Eloísa : No, cuando estoy en un grupo de gente que conozco bien es distinto.

Formadora : ¿Y qué te pasó en este grupo?

Eloísa : Me sentí peor que de costumbre, me sentí muy tensa también con Isabel.

Formadora : ¿Por qué?

Eloísa: Bueno..., es por lo que opinan los demás compañeros.

Formadora : ¿Te ves a ti misma como dicen tus compañeros, Isabel?

Isabel : No, nunca nadie había opinado así de mí, claro que la gente con la trato es española. A lo mejor entre nosotros es normal.

Formadora : Ramiro, tú como español, ¿qué opinas?

Ramiro : Bueno, a mí no me parece agresivo el modo de hablar de Isabel, aunque las chicas de mi edad, mis compañeras en la universidad son más...

Formadora : ¿Suaves?

Ramiro : Por decirlo así... Pero mis tías..., disculpa Isabel que saque el tema de la edad, Pero es que no sé como explicarlo.

Isabel : (Con una gran sonrisa) No te preocupes, mujer, si yo me siento orgullosa de mis cuarenta y cinco años y de estar soltera.

Ramiro : Es que mis tías hablan así y muchas de las mujeres que conozco, mayores de treinta. No sé por qué. Hablan más alto y en forma más...

Diego : En forma más dura, más cortante. A mí no me gusta.

Gloria : Y a mí tampoco, Es como si estuvieran siempre enojadas con una.

Formadora : Y a ti, Ramiro, ¿te molesta?

Ramiro : No, es que estoy acostumbrado, sé que no están agrediendo, como les pareció a los demás con Isabel. Es su forma de hablar.

Isabel : En cambio a mí me parece que ustedes, los latinoamericanos son demasiado dulces al hablar, aunque no me molesta, yo acepto a la gente como es y sin darle más vueltas y más vueltas.

Ramiro : Pues a mí me gusta mucho ese modo de hablar más suave, es muy femenino.

Formadora : ¿Qué opinan los observadores en cuanto a iniciar la interacción?

Carmen : Creo que Isabel lo ha hecho muy bien, se veía segura y desenvuelta.

Formadora : ¿Están los demás de acuerdo?

(Los demás, tanto observadores como participantes, asienten).

Formadora : Yo también. Isabel ha caminado con naturalidad, ha mirado a todos a la cara y en lo que es inicio de la interacción propiamente tal ha sido lo suficientemente afable. En cuanto a lo que algunos de ustedes opinan que Isabel habla en un tono agresivo: hay que tener en cuenta que se trata de un modo de hablar que tiene que ver con una cultura distinta, no con agresividad. Es importante recordar que este tipo de inicio de interacción es el más fácil, ya que todos tenían un objetivo común : asistir a un curso. Más difícil es para muchos iniciar la interacción cuando no conocemos a la otra persona, cuando nadie nos ha presentado y no hay un objetivo común como éste, que tácitamente implica una interacción entre los asistentes. ¿Hay alguno de ustedes que tenga problemas para tomar la iniciativa con personas que no conocen? No se trata de acercarse a alguien del sexo opuesto, si no que con personas en general.

Jorge : En mi caso depende de cómo estoy, me pasan muchas cosas por dentro, si en un momento me siento más o menos bien no tengo problemas en hablar con cualquiera, pero la mayor parte del tiempo voy a lo mío, hablo nada más que cuando es necesario.

Sofía : ¿Tienes problemas?

Jorge : Sí, pero no me impiden funcionar.

Sofía : Funcionar en el trabajo, en los estudios?

Jorge : Sí, pero en el estudio me cuesta mucho concentrarme.

Ana : Mucho ruido interior.

Jorge : Sí.

Sofía : Pero no funcionas bien con la gente, parece.

Jorge : Así es, por eso estoy aquí.

Formadora : Es importante tener en cuenta que el objetivo de este grupo es desarrollar habilidades sociales para lograr relaciones satisfactorias con la gente, especialmente con españoles. No es un grupo terapéutico para solucionar problemas más amplios y profundos. Pero puede suceder que durante la dinámica grupal algunos pueden darse cuenta de que los tienen, ya que muchos problemas psicológicos se manifiestan en las relaciones interpersonales. En ese caso recomiendo que pidan cita para una consulta individual y entonces el profesional que los atienda decidirá si es conveniente remitirlos a atención psicoterapéutica.

Sofía : Los problemas que se manifiestan en el contacto con la gente deberían resolverse si la persona logra buenas relaciones tanto en lo personal como en lo laboral.

Formadora : Puede ser pero no siempre. Dependerá de la magnitud del problema. Una persona muy tímida que llega a superarlo esforzándose en actuar en situaciones sociales, sí. Pero cuando se trata de trastornos mayores habría que considerar otras vías: psicoterapia, medicamentos...

Ana : Y una persona que tiene problemas de fondo puede desarrollar habilidades sociales?

Formadora : Sí, y de hecho estas habilidades le ayudarán cuando esté con otras personas. Podrá mantener relaciones afectivas, profesionales... Jorge, ¿tienes amigos con los que te ves regularmente?

Jorge : Unos pocos argentinos, los veo cuando me siento mejor. Puedo tomar la iniciativa para hablar con cualquier tipo de persona si me siento bien, lo que no sucede muy a menudo.

Carmen : Yo nunca tomo la iniciativa con personas que creo que me van a rechazar.

Gloria : Yo tampoco.

Diego : Ni yo.

Formadora : Y tú Elisa?

Eloísa : A mí siempre me cuesta tomar la iniciativa, pero no con personas que son de confianza, como amigos o parientes.

Formadora : ¿Qué tipo de personas creen que los van a rechazar?

Diego : Personas de un estatus mucho más alto que yo, en mi país, por ejemplo, eran los profesores, los jefes, y aquí es peor, porque sé que se dan cuenta de que soy extranjero.

Formadora : A los demás les pasa con el mismo tipo de personas?

Carmen : A mí no tanto, pero como no sé cómo van a reaccionar prefiero evitarlo.

Gloria : A mí me pasa lo mismo que a Diego con los españoles. Y con las personas sean de donde sean, que tengan un mayor estatus que yo.

Formadora : ¿César?

César : Yo no tengo problemas. En el trabajo veo a muy poca gente, pero el viernes y el

sábado tengo clases y no me cuesta nada empezar a hablar con cualquiera.

Ana : Yo no tengo problemas con eso, lo que me pasa es que de un tiempo a esta parte noto que me estoy volviendo insociable.

Formadora : ¿Te cuesta estar con gente?

Ana : Sí, a veces tengo que obligarme, pensando que si no llamo de vez en cuando a los pocos amigos que tengo los voy a perder.

Diego : Pero, te sientes mejor sola?

Ana : Peor.

Formadora : ¿A qué atribuyes lo que te pasa?

Ana : Creo que estoy deprimida por la vida que llevo.

Isabel : Por tu trabajo?

Ana : Creo que sí. Hacer aseos por horas todo el día es una tortura. ¿Qué tipo de relación puedo tener con mis patrones? De abajo a arriba.

Beatriz : A mí no me pasa, yo nunca he tenido problemas por diferencias de estatus o de nacionalidad.

Carmen : No tienes problemas para tomar la iniciativa con nadie?

Beatriz : No, nunca pienso que me vayan a rechazar.

Diego : A lo mejor es porque eres blanca y rubia.

Beatriz : ¡Qué tontería!

Gloria : A lo mejor es porque no tienes que trabajar como nosotros, haciendo aseos y cosas así.

César : Yo creo que ustedes son racistas y clasistas. Yo no estoy de acuerdo con lo que dicen.

Formadora : Por lo que parece, algunos de ustedes atribuyen la seguridad de Beatriz a que no trabaja como la mayoría de ustedes y a su aspecto físico. Esto ya tiene que ver con percepciones de discriminación por estereotipo y por estatus. Es tema de otra sesión. ¿Qué opinas Beatriz?

Beatriz : Yo no estoy de acuerdo. Es cierto que estoy en una situación mejor que mis compañeros pero, aunque mi marido gana lo suficiente, no quiero seguir siendo dependiente. En Colombia siempre trabajé como secretaria hasta que nació mi hija, y como eso aquí es muy difícil de conseguir he decidido trabajar por horas haciendo

limpieza en una casa cerca de donde vivo. Ella va a la guardería y me paso el día sintiéndome inútil.

Sofía : Podrías estudiar algo.

Beatriz : Es lo que pienso hacer, pero ahora soy incapaz de concentrarme, desde que llegué a España me siento muy tensa.

Carmen : ¿Tienes amigos?

Beatriz : Unos pocos latinoamericanos, pero no creo que sean verdaderos amigos.

Ejercicio de práctica : Ensayo de conducta de para iniciar la interacción.

La formadora da instrucciones para ejercitar el inicio de la interacción con personas no conocidas o poco conocidas en el ambiente natural, especialmente con españoles.

SESIÓN 2

Lenguaje no verbal : expresión y decodificación - Inicio de la interacción

Objetivos

- Auto-evaluación de ejercicio de práctica
- Impulsar el desarrollo de habilidades no verbales en la comunicación
- Desarrollar la capacidad de decodificación de señales no verbales para el inicio de la interacción.

Contenidos

- Auto-evaluación de ejercicio de práctica
- Principales elementos de la comunicación no verbal (Adaptación de Caballo, 1993).
 - postura corporal
 - movimientos corporales
 - gestos
 - expresión facial
 - mirada

- sonrisas
- manera de andar
- distancia- proximidad
- contacto físico
- Comunicación no verbal y normas sociales

Metodología

- Modelado
- Ensayo de conducta
- Explicaciones de la formadora

Resumen de la sesión

Formadora : ¿Cómo resultó la tarea?

Jorge : A mí me fue mal, de hecho me costó mucho tomar la iniciativa porque nunca hablo con desconocidos salvo cuando no queda más remedio. Entré en un bar que estaba casi vacío, a propósito, pensando que un parroquiano solitario tendría ganas de hablar. Me senté y miré al único cliente que estaba cerca de mí después de pedir una cerveza. No sabía qué decirle, así es que me acordé de una película y dije: qué frío hace hoy ¿verdad? Sentí que me ponía rojo, el hombre me miró y dijo: pues yo no creo que haga frío. Y hasta ahí llegó mi primera vez.

Formadora : ¿Por qué creen ustedes que a Jorge le fue mal?

Ana : Yo creo que el hombre no tenía ganas de hablar con desconocidos.

Sofía : Puede que en ese momento quisiera estar solo y no hablar con nadie.

César : Jorge se puso nervioso y el hombre lo captó.

Sofía : Sí, eso se nota y puede producir desconfianza.

Formadora : El lenguaje no verbal es clave para indicar actitudes, emociones y estados afectivos. El problema es que muchas veces no es claro en cuanto a lo que está significando. Generalmente las causas de la actitud no la podemos saber con certeza, porque las señales no verbales pueden tener componentes ambiguos. En el caso del hombre del bar, sin embargo, parece claro que no quería conversar con Jorge. Lo

sabemos principalmente porque no lo miró después. La mirada es siempre un indicador Y la postura corporal. Jorge ¿recuerdas su postura?

Jorge : Sí, cuando habló y después no se giró ni un poco hacia mí.

Formadora : Cuando tenemos interés en conversar con alguien tendemos a orientar nuestro cuerpo en su dirección, de lo contrario le enseñamos nuestro perfil; si le damos un poco o mucho la espalda estamos indicando rechazo. A veces esto último se hace casi inconscientemente. Así es que ¡cuidado! Si no queremos que nuestro rechazo se note tenemos que estar atentos a nuestra postura corporal. Pero ¡ojo! También el lenguaje no verbal tiene relación con los modales. Puede que no mirar a quien nos habla o darle la espalda no siempre indica rechazo sino mala educación o descortesía.

Verónica : Y si una siente rechazo por la otra persona ¿por qué lo va a ocultar?

Formadora : Se puede expresar directamente, pero dependiendo de la situación y de los objetivos de la persona en ese momento: si se trata de una situación como la que vivió Jorge, por ejemplo, el hombre del bar estaba en su derecho a darle la espalda; pero si estoy en una reunión social y otro de los invitados es alguien por el que siento antipatía y me saluda, lo correcto es devolverle el saludo. Pero antes vamos a cerrar la experiencia de Jorge. No podemos saber las causas de la actitud del hombre del bar. Lo importante, Jorge, es que no hagas atribuciones sin fundamento, si lo haces podrías perjudicarte ya que te costaría más o evitarías tomar la iniciativa en el futuro. El hombre puede que no quisiera hablar con nadie en ese momento, no te estaba rechazando a ti. Para concluir esto último tendría que haberse dado otra circunstancia: que, por ejemplo, otro parroquiano le hablase antes o después que tú, que se dirigiese a él todo el tiempo, incluyendo su postura corporal, que te excluyera abiertamente cuando tú intervinieras en la conversación... Incluso cabe la posibilidad de que fuese un maleducado y que el otro parroquiano le cayera más simpático...

Jorge : Generalmente evito hablar con desconocidos para correr el riesgo de que me rechacen.

César : Yo también.

Sofía : Eso no puede ser bueno para nadie, ustedes dos están suponiendo de antemano que los van a rechazar.

Ana : Eso es pura inseguridad. Yo ni siquiera me planteo que me van a rechazar, y si sucede, mala suerte, hay mucha gente en el mundo que me estima.

Formadora : Esa es la cuestión : asumir que así como hay gente que nos rechaza hay otras personas que nos estiman. La causa de querer caerle bien a todo el mundo habría que buscarla en una psicoterapia. En este grupo trabajamos con los elementos conscientes, con la conducta visible que podemos modificar con la voluntad. No siempre hay que ocultar cuando a una le cae mal una persona .Recuerden lo que les expliqué al comienzo: las habilidades sociales son conductas que se ejecutan por unos objetivos y adecuadas a unas expectativas de la situación. Si en el trabajo me cae mal un compañero con el que obligadamente tengo que colaborar, la antipatía que siento por él tengo que tenerla bajo control para que no interfiera en la tarea que tenemos en común. Por lo tanto voy a controlar mi postura corporal, mi tono de voz, mi mirada. En cuanto a las sonrisas, lo ideal es que sean auténticas, pero está la “sonrisa social” para amigos y conocidos, en el saludo y durante la conversación.

Ana : ¿No es una actitud hipócrita?

Formadora : No, porque no voy a fingir que me cae bien cuando es lo contrario. Nada de sonrisas forzadas, alabanzas mentirosas ni palmaditas en el hombro. Intentaré ser neutra, respetando mis sentimientos y, al mismo tiempo, teniendo presente mis objetivos: que tenemos una tarea en común. Aunque lo ideal en esos casos es intentar descubrir por qué alguien nos genera rechazo. Si llegamos a descubrir que se debe a conductas claras de la otra persona lo más sano es hablarlo. Pero eso es materia de otra sesión : pedir cambio de conducta y expresión adecuada del disgusto y del enojo. La materia de esta sesión es la comunicación no verbal en relación con las normas sociales. Hay personas que son muy expresivas, sus cambios de humor, sus emociones las expresan sin darse cuenta, lo que puede ser muy bueno o muy malo, depende de la situación. Hay personas de las que se dice que “son transparentes”: lo que están sintiendo, sea positivo o negativo, se les nota enseguida, especialmente en la mirada, la postura y el tono de voz.

Gloria : Eso siempre es bueno para todos, con personas así uno no necesita tratar de adivinar qué les pasa con una.

Formadora : En ese sentido es positivo para la persona y para los que se relacionan con ella, pero puede ser negativo si se deja traslucir emociones a pesar suyo, o lo hace sin control o en situaciones en que se considera incorrecto expresar emociones en forma abierta: por ejemplo, una disputa entre dos amigos o entre una pareja en público

La formadora explica cada uno de los elementos que conforman las habilidades no verbales de la comunicación : mirada, sonrisas, postura corporal, movimientos, gestos, expresión facial.

Normas sociales relativas al lenguaje no verbal

Formadora : Todos nosotros, queramos o no, estamos siempre comunicando algo a las personas que están en nuestro espacio físico, aunque no las conozcamos, por ejemplo en el asiento de un autobús, en el ascensor, en la sala de espera de una oficina.... Hay una serie de normas tácitas que uno aprende desde la primera infancia, ya sea por imitación o por la enseñanza de los padres... Estas normas son más o menos universales, aunque hay variaciones mayores o menores según las culturas. Algunas se confunden con lo que se llama “educación” o “buenos modales”, y si pensamos un poco quizás en estas normas hay en algo en común : evitar producir incomodidad o malestar a las personas desconocidas o poco conocidas. Buena parte de este comportamiento que unos más y otros menos tenemos se relaciona con estas normas. ¿Han pensado alguna vez en una conducta más o menos general cuando dos o más desconocidos van en un ascensor?

Gloria : Que nadie mira a nadie

Juan: Evitamos mirar a la cara a las otras personas.

Formadora : ¿Por qué? ¿Te molestaría que otra persona te mirara?

Juan : (ríe) Si es una chica guapa, no. Pero en general me sentiría incómodo.

Jorge : Y yo, muy incómodo, pensaría que me encuentran extraño, que por algo me miran.

Formadora : Entonces, no hacemos con los demás lo que no queremos que hagan con nosotros. Es un claro ejemplo de una norma social tácita. Sigamos con la mirada : en otras situaciones, en cambio, lo que se espera es mirar a la cara al otro... ¿pueden darme un ejemplo?

Sofía : Cuando uno habla con alguien: si no me mira cuando le hablo pienso que no me presta atención, que no intereso.

César : ¿Habrá que mirar a la cara del otro todo el tiempo?

Formadora : No necesariamente, pero sí a menudo cuando tenemos interés en mantener una relación. Y lo mismo pasa en un grupo: idealmente deberíamos mirar por turnos a cada uno de los interlocutores. En esta sesión vamos a empezar a reconocer una serie de mensajes a través del lenguaje no verbal, que es tanto y a veces más importante que las palabras, especialmente cuando tenemos interés en conversar con personas desconocidas. Haremos un ensayo de conducta. Seis personas del grupo se sentarán en semicírculo. La situación a representar será la siguiente : cada uno contará a los otros lo que más les gusta y lo que más les molesta del cambio cultural. Intentar que sea un diálogo, háganse preguntas y comentarios. Los personajes son ustedes mismos. Hay un anfitrión o anfitriona: irán llegando de a uno a su casa. Es muy importante que actúen con naturalidad. Ahora les nombraré los elementos más generales del lenguaje no verbal, las señales que transmitimos con los movimientos corporales, con gestos, con la expresión facial, y lo que en muchas investigaciones se considera adecuado en cada uno de los siguientes elementos

Elementos no verbales de las habilidades sociales

Postura : relajada, adecuada a la situación, dirigida a los interlocutores : indica seguridad, tranquilidad e interés por las otras personas presentes en la interacción.

Movimientos corporales: manera de caminar relajada, erguida : indica seguridad y confianza.

Movimientos de las manos : sin exagerar, sólo cuando son necesarios para enfatizar algo. Evitar los grandes movimientos : indican impulsividad y en algunos casos falta de educación.

Mirada : directa a la cara de los interlocutores. Indica confianza y seguridad.

Sonrisa : Adecuada a las circunstancias. Importante al saludar a conocidos, amigos y compañeros: indica estimación y reconocimiento, siempre que sea auténtica.

Auto-manipulaciones : Controlar tendencias a tocarse el pelo, orejas, nariz en situaciones formales : indican nerviosismo, tensión.

Movimientos de las piernas : Evitarlos en situaciones formales: indican nerviosismo y tensión.

Presentación personal : Cuidada siempre y adecuándose a las circunstancias.

Ejercicio : Ensayo de conducta de elementos no verbales de la comunicación

La formadora pide a los actores que salgan de la sala. Da instrucciones al resto del grupo para que observen el lenguaje no verbal de aquellos. Llama a los actores para que se sienten en las sillas formando un semicírculo abierto hacia el público.

Comienza la representación.

Beatriz : A mí lo que me gusta de aquí es que no hay tantas diferencias de clase como en mi país, por lo menos yo no las veo.

Carmen : No las ves porque no quieres verlas, o no has tenido oportunidad.

Beatriz : Es la segunda vez que me criticas, Carmen. ¿Es que te caigo mal?

Carmen : Yo no te critico, señalo un hecho: eres demasiado ingenua.

Beatriz : Eso es lo que tú crees, soy una mujer casada y tengo una hija, he vivido cosas que tú no. Crees que soy ingenua porque veo el lado positivo de estar aquí.

Sofía : Yo no te veo ingenua, pero creo que Carmen tiene razón, aquí también hay diferencias de clases sociales. Se nota en el metro y en el autobús, según los barrios la gente habla y se viste distinto, conversan en voz más alta o más baja según....

Carmen : Sí, yo también lo he notado. ¿Se han fijado cómo conversan algunas mujeres en el metro? Mujeres mayores sobre todo. Una le cuenta a la otra algo que le está pasando, un problema en su familia. De repente la otra la interrumpe y empieza a contarle algo que no tiene nada que ver... O sea, nada de atención, nada de interés.

Verónica: Yo lo he visto muchas veces, pero lo peor es que se cuentan sus cosas personales a grito pelado.

Beatriz : Depende de por dónde uno vaya

Verónica: Son las mujeres las gritonas, cuando algo les molesta son terribles. Mis vecinas, por ejemplo, que están siempre en casa, cuando se juntan a hablar parece que estuvieran pelándose, y si protestan por algo gritan el doble. Aunque, como dice Beatriz, no son todas, me he dado cuenta circulando por otros barrios, basta entrar a un bar o cafetería para darse cuenta. Tengo la mala suerte del pobre por tener esas vecinas.

Diego : Es algo que no me gusta de aquí : la gente es muy ruidosa.

César : Pero no hay que generalizar, no son todos.

Carmen : Hablemos de lo positivo también.

Beatriz : La facilidad que tienen para hablar con cualquier persona. ¿Se han fijado en la simpatía de algunos camareros?

Diego : Sí, y también creo que tienen mucha energía. Me llama la atención que pueden estar horas y horas de pie ante la barra del bar hablando sin parar ¡en día laborable!

Formadora : Gracias. Lleguemos hasta aquí. Ahora vamos a evaluar. Les recuerdo a los observadores que cuando se les pide que sean jueces no sólo están colaborando en el entrenamiento de los compañeros evaluados, sino que también están ejercitando la capacidad de observación. Empecemos por los movimientos y postura.

Evaluación del ejercicio:

Jorge : A Diego lo vi bastante relajado en su forma de caminar y lo mismo vi en su postura y movimientos.

Ana : Yo también lo vi muy natural, aunque su manera de sentarse no me gustó, no sé cómo decirlo..., demasiado relajado.

Rocío : ¿ No es de mala educación sentarse en casa ajena con las piernas abiertas y la cabeza casi apoyada en el respaldo?

Formadora : Si no es una reunión de mucha confianza, sí. Lo ideal es el término medio. Ramiro y Jorge y Jorge actuarán de modelos. Siéntense por favor como si fuesen invitados a una casa, siguiendo las instrucciones en cuanto a postura y orientación corporal. Pueden hablar, por ejemplo, de su trabajo.

Ejercicio de modelado : comunicación no verbal y normas sociales

Resumen

Jorge y Ramiro se sientan siguiendo las instrucciones. Su manera de sentarse es correcta, están orientados el uno hacia el otro, y se miran a la cara.

Jorge : ¿Estás trabajando Ramiro?

Ramiro: Sí, como voluntario en una ONG. Y tú, ¿a qué te dedicas?

Jorge : De día trabajo como camarero, y a las 18 PM estudio hostelería.

Ramiro: Yo terminé la carrera de Trabajo Social. Ojalá que encuentre un trabajo remunerado.

Evaluación

Formadora : Están bien, Jorge quizás estaba algo rígido. Pero ambos se adecuaron a las habilidades en cuanto a lenguaje no verbal y elementos paralingüísticos.

Jorge : Es que estoy un poco tenso porque me están observando.

Formadora : Sigamos con la evaluación del ejercicio anterior.

Ana : A Carmen la vi muy suelta tanto en el andar como en todos sus movimientos. Lo mismo que Sofía, Beatriz y Verónica.

César : No estoy de acuerdo en que sentarse bien relajado, como Diego, sea de mala educación. ¿Quién lo dice? ¿ Quiénes son los que dictaminan lo que está bien y está mal?

Formadora :Entre las conductas que se consideran de buenos y de malos modales hay algunas que son evaluadas por los grupos sociales más altos y se *transmiten* hacia los estratos más bajos de las clases sociales a través de los educadores –en la escuela- y los padres u otras figuras de autoridad. Algunas no son más que cuestiones de forma, es decir, si buscamos la lógica de ello puede que no la encontremos, por ejemplo, la manera en que hay que coger el tenedor y la manera de sentarse en una silla, sofá o en la mesa para comer. Tienen una explicación lógica ciertas posturas deseables, por ejemplo, que si estamos reunidos con una o más personas, la postura debe estar dirigida al otro o

al grupo, ya que eso indica atención o interés por el interlocutor; la distancia será adecuada al tipo de relación que hay entre las personas: a mayor intimidad menor distancia. Vamos a hacer un modelado con tres actores conmigo incluida, sólo comunicación no verbal.

Ejercicio de modelado : posturas y distancia interpersonal

Tres participantes se sientan siguiendo las instrucciones. La formadora indica la postura y la distancia según distintas situaciones, participando ella misma como modelo.

Formadora : Para terminar con la postura, y recordando la observación sobre la manera de sentarse y lo que se considera buenos y malos modales haremos otro modelado con tres participantes distintos.

Sofía, Gloria, César y Eloísa toman posición en el escenario.

Formadora : Ahora por favor siéntense e imaginen, con los ojos cerrados, que es la primera vez que están en la casa de una persona que los ha invitado para tener una conversación formal sobre un asunto de trabajo. Todos conocen al anfitrión pero no tanto como para ser amigos, lo mismo pasa con ustedes entre sí. El dueño de casa ha salido del salón un momento. Siéntense como lo harían normalmente en una situación semejante. Ahora pueden abrir los ojos.

Los actores hacen lo que se les pide.

Formadora : Fin del ejercicio, pero mantengan su postura. Ahora vamos a evaluar. Dirigiéndose al grupo que observa ¿Qué pueden decirles a sus compañeros acerca de su postura y movimientos corporales?

Carmen : Los tres me parecieron muy correctos..., pero Eloísa se veía rígida y César tiene una postura que transmite algo negativo de sí mismo, pero no sé qué es.

Formadora : ¿Qué opinan de la impresión de Carmen?

Ana : Estoy de acuerdo, Sofía muy bien, transmite seguridad y naturalidad; Eloísa me pareció tensa y César ..., como si estuviera a la defensiva.

Jorge : Lo que pasa es que César está sentado en el borde del asiento, con los hombros agachados, yo lo veo cohibido.

Ramiro : Y mira de reojo, como si sintiera desconfianza.

Formadora: Estoy de acuerdo, con respecto a César coincido con Jorge. ¿Estabas tensa Eloísa?

Eloísa : Sí, me sentía observada. Yo sé que soy tímida, esto me cuesta mucho.

Formadora : ¿Te asustan las críticas?

Eloísa : Mucho.

Formadora : Si te empeñas puede llegar un día en que no tendrás miedo. ¿Te sentías cohibido César?

César : No sé, yo no soy consciente de cómo me siento.

Formadora : Idealmente uno debería saber qué es lo genera la inhibición, temor o inseguridad, hay técnicas para eso, desgraciadamente en este grupo sólo hay tiempo para corregir las conductas inadecuadas y visibles.

Ana : No estoy de acuerdo con pasar por alto las causas, si nos dedicamos a cambiar lo que se ve llegaremos a funcionar como autómatas.

Formadora : La expresión natural de la inhibición es sentarse como lo ha hecho César, pero si queremos que los demás no lo sepan lo más práctico es tener el hábito de sentarse de la manera más aceptada socialmente que es como lo ha hecho Sofía : la espalda apoyada en el respaldo, derecha pero no rígida, los brazos apoyados en las salientes del sillón o dejando caer las manos sobre el regazo o los costados, nunca extendidos sobre el respaldo, salvo que estemos en una relación de mucha confianza, con amigos o con parientes. Y mirando a la cara a los interlocutores. Y ahora evaluemos a Isabel.

Verónica : La vi relajada y transmitía seguridad, pero su manera de sentarse no creo que sea correcta.

Beatriz : Estoy de acuerdo, sentarse con las piernas medio abiertas es feo en una mujer, es de mala educación.

Jorge : No es una postura muy elegante que digamos.

Carmen : Especialmente si lleva falda corta.

Formadora : Isabel ¿generalmente te sientas así?

Isabel : Yo me siento como esté más cómoda. ¿Para qué voy a seguir unas reglas que nada tienen que ver conmigo?

Formadora : Dijiste que querías trabajar en tu profesión y progresar ¿es así?

Isabel : Sí, por eso he venido a este grupo, además de colaborar.

Formadora : Entonces recordemos la definición de habilidades sociales : son las conductas más adecuadas a los objetivos de la persona y a las demandas de la situación. El tema de los buenos modales se puede examinar desde tres puntos de vista : el de la persona, el de la situación y el que considera a la persona y a la situación al mismo tiempo. El problema está en que la situación puede variar tanto como la cantidad de culturas, sub-culturas y grupos sociales que hay en un mismo país. Si tú Isabel te sientas o hablas o te vistes de acuerdo a tus necesidades y el grupo o subcultura con el que quieres interactuar tiene unos gustos o usos similares a los tuyos no hay problema: todos se van a sentir cómodos entre sí. Pero, ¿qué pasa si quieres ser aceptada por un grupo distinto aunque sólo sea por motivos prácticos? Si no te acomodas a ciertas normas tácitas o usos de ese grupo puedes ser rechazada. Esto es lo que en la teoría de las HS se llama “adecuarse a las expectativas de la situación”. O sea, si quieres jugar con ellos tendrás que respetar las reglas del juego. Pero teniendo siempre presente que la persona elige : si no estás dispuesta a aceptar sus normas tendrás que renunciar a que te acepten o correr el riesgo de que seas rechazada.

Isabel : Y cómo voy a saber si me rechazan? No creo que me lo digan a la cara si me siento como más me gusta en una reunión social.

Formadora : Ése es otro aspecto que debemos considerar : la sanción social tácita o expresada por medio de sutiles señales no verbales o, que es lo más frecuente, por medio de conductas de evitación. Por ejemplo, si estamos en una cena en la que participan personas que no conocemos o que conocemos muy superficialmente.

Jorge : ¿Y cómo podemos darnos cuenta de esas señales si son tan sutiles?

Formadora : Poniendo atención y practicar y practicar. Atención a la mirada, a la manera de sonreír - ¿es una sonrisa social o es una sonrisa que está expresando simpatía o afecto dirigidos especialmente a la persona?- Y aprender de modelos, por ejemplo

observar las señales no verbales de los actores –ojalá que sean buenos- en las películas, especialmente poner atención en situaciones en las que hay una relación no íntima, no entre amigos o novios, sino en escenas en las que los personajes tienen una relación formal o están recién conociéndose.

Beatriz : ¿Cómo es eso de la evitación social?

Gloria : Yo también quiero tenerlo claro.

Formadora : Se los explicaré con un ejemplo. Una persona, la llamaremos Irene, se relaciona formal e informalmente con mucha gente durante sus horas de trabajo. Almuerza con otros empleados de la empresa de lunes a viernes, a veces se van a tomar unas copas después del trabajo, todas esas personas pertenecen a distintas clases sociales, edades, nivel de formación, etc. Con todos Irene tiene una relación cordial, si la miramos superficialmente parece que es amiga de todo el mundo. Pero en su vida más íntima, en fines de semana, Irene intercambia encuentros con dos o tres personas de la empresa, a ellos los ha incluido en su grupo más próximo: parientes y amigos de toda la vida. Esas dos o tres personas son afines a ella en una serie de aspectos que veremos en la sesión sobre relaciones de amistad.

Ejercicio : modelado de posturas y distancia interpersonal.

Para terminar haremos otro ejercicio de modelado acerca de las posturas que se consideran correctas desde el punto de vista de los buenos modales. Un hombre y una mujer del grupo conmigo. Y al mismo tiempo haremos un modelado de la distancia física adecuada según la situación y la postura. Vamos a imaginar que estamos en una reunión formal, en una oficina ; luego, una entrevista de trabajo; después, una conversación entre dos personas que no se conocen en una sala de espera; por último, una charla entre dos amigos. Veremos que la distancia física varía según las situaciones. Pero siempre nuestra postura debe estar orientada hacia el interlocutor.

Ramiro y Beatriz se sientan junto a la formadora en semicírculo, cambiando las posturas y la distancia interpersonal según las distintas situaciones, siguiendo las instrucciones de la formadora.

Ejercicio : Modelado: Inicio de la Interacción y Comunicación no verbal

La formadora elige a dos participantes para que hagan de modelo : a Rocío y a Carmen.
Les da instrucciones para el ejercicio sin que la oigan los demás.

Formadora : Vamos a imaginar que ustedes dos son compañeras de asiento en un tren.
Rocío, tú tienes ganas de charlar un poco, te aburre el viaje. Tú, Carmen, tendrás que demostrarle con tu actitud, por gestos, expresión facial, postura, que no tienes ganas de conversación.

Rocío : Es monótono este camino...

Carmen : (sin mirarla) Mmm

Rocío : Voy a Barcelona ¿y tú?

Carmen : También.

Rocío : ¿Vives allí o en Madrid?

Carmen : (sin mirarla) En Madrid

Rocío : Como yo. A mí me gusta más Barcelona, por el mar... ¿y a ti?

Carmen : No sé. (saca un libro y empieza a leer).

Formadora : Fin del ejercicio. ¿Qué han observado?

César : Era evidente que Carmen no quería hablar. Ha estado muy bien.

Diego : Sí, pero si a mí me tocara una compañera de asiento tan simpática como Rocío yo encantado habría estado todo el viaje hablando con ella.

Formadora : ¿Cómo te has sentido Rocío?

Rocío : Un poco incómoda, habría parado de hablar antes si no fuera por las instrucciones, la cara de Carmen era clarísima, decía “no quiero hablar contigo”.

Formadora : ¿Te ha pasado algo parecido en la realidad?

Rocío : Sí, pero no lo tomo como algo personal, pues a también ha pasado al revés, a veces era yo la que no quería hablar con nadie en ese momento.

Formadora : ¿Qué experiencia tienen los demás?

César : Yo no suelo hablar con desconocidos, a menos que me hablen a mí primero, pero si es un compatriota aquí en Madrid, es distinto.

Juan : ¿Por qué es distinto?

César : Porque tenemos algo en común.

Isabel : O sea que si no hay algo en común no hablas.

César : Sí, siempre que sea el otro el que toma la iniciativa.

Gloria : Así es muy cómodo, te libras del riesgo de ser rechazado.

Formadora : ¿Piensas en la posibilidad de ser rechazado, César?

César: No, pero es que a mí me gusta estar bien preparado antes de hablar, como cuando voy a la universidad, antes me preparo, leo los periódicos, por ejemplo, así siempre podré conversar con seguridad con algún compañero o compañera....

Juan : Pienso que eres muy inseguro.

César : (se ve molesto) : Yo no lo creo así, no me gusta actuar sin pensar.

Isabel : Parece que estuvieras actuando en vez de ser tú mismo.

Formadora : Quién más tiene problemas para iniciar la interacción?

Jorge : Bueno, yo.., si estoy bien no tengo problemas para tomar la iniciativa con personas en ciertas situaciones, aunque sea la primera vez que las veo, por ejemplo, en una cola de la Administración, en un avión con mi vecino de asiento...., pero si estoy mal hablar con cualquiera me cuesta una enormidad, porque ando metido en mí mismo, distinto es el caso cuando estoy en clases o en el trabajo. Aunque si lo pienso, es raro que yo hable con desconocidos, a menos que el otro tome la iniciativa.

Ramiro : En un viaje, aunque sea en el metro, no tomo la iniciativa porque no sé si la otra persona tiene ganas de hablar. Pero no tengo problemas en otras situaciones, aunque ahora que lo pienso, me cuesta hacerlo con personas que tienen autoridad y los conozco como profesores o jefes.

Sofía : Pero eso no es raro, eres muy joven y se te pasará.

Rocío : Ojalá sea como tú dices, pues a mí me pasa algo parecido.

Diego : A mí me cuesta mucho con personas que tienen autoridad y sobre todo con españoles mayores que yo.

Gloria : Yo cuando puedo hablo con españoles, aunque me cueste, porque sé que tengo que integrarme. Si es con gente joven creo que no tengo problemas. Tengo problemas con las mujeres mayores, enseguida me acuerdo de mi patrona...

Ejercicios de práctica

Formadora : Tres ejercicios que básicamente consisten en observación. El primero es desarrollar la capacidad de atención de señales no verbales en las personas con las que vayan a interactuar : en el trabajo, en el lugar donde estudian, en la vida social en

general. Quedan excluidas las personas con las que tienen una relación cercana: amigos íntimos, pareja, familia. El segundo es la observación atenta de modelos : elijan una película ya sea en el cine o en la televisión que ojalá tenga buenos actores. Especial atención al lenguaje no verbal en situaciones formales y escenas en las que los personajes acaban de conocerse. El tercer ejercicio es la auto-observación : intentar hacerse conscientes de su postura, manera de sentarse y de caminar cuando estén con otras personas. También quedan excluidas las personas muy cercanas. Pueden pedirle ayuda a alguien de confianza que tenga la oportunidad de estar presente cuando ustedes estén relacionándose con otras personas, por ejemplo si miran a los ojos cuando el otro les habla, si están tensos o relajados, etc.

SESIÓN 3

Diferencias interculturales en el lenguaje no verbal y elementos paralingüísticos Estereotipos Culturales

Objetivos

- Desarrollar habilidades en los elementos paralingüísticos de la comunicación
- Reconocer las diferencias culturales en la comunicación no verbal
- Reconocer las diferencias culturales

Contenidos

- Auto-evaluación de ejercicios realizados en el entorno.
- Elementos paralingüísticos de las habilidades de comunicación :
 - volumen de la voz
 - velocidad con que se habla
 - pausas
 - inflexión
 - fluidez
 - la claridad

- tiempo de habla
- perturbaciones del habla
- tono emocional
- Diferencias culturales en la comunicación no verbal
- Diferencias culturales en los elementos paralingüísticos de comunicación
- Reglas y normas en la interacción social.

Metodología

- Explicaciones de la formadora
- Intervenciones de los participantes
- Modelado
- Ensayo de conducta
- Role playing

Resumen de la sesión

Auto-evaluación de ejercicio de práctica

Gloria : El ejercicio lo hice en el metro. Tenían razón los compañeros al decir que los españoles miran más directamente a la cara de la gente que no conocen. Me molestó, me sentí examinada y hasta rechazada, sobre todo por mujeres.

Formadora : ¿Qué clase de mujeres?

Gloria : Mujeres mayores de treinta.

Formadora : ¿Lo habías notado antes?

Gloria : Sí, creo que es porque soy morena.

Formadora : ¿Alguno de ustedes ha notado lo mismo?

Diego : A mí, y creo que es por lo mismo. Aparte de que también he podido comprobar que los españoles miran más directamente, entre ellos mismos, cuando son desconocidos en el metro y más aún si uno es diferente.

César : Yo también soy moreno y no he sentido que me rechacen.

Ana : El racismo no asumido por ambas partes. ¡Ja !

Formadora : No era parte de la tarea la percepción de racismo. Podríamos aprovechar la experiencia de algunos de ustedes para una representación improvisada. ¿Qué otras observaciones de lenguaje no verbal pueden contarnos?

Jorge : He comparado a españoles y latinos : no veo mucha diferencia en el lenguaje no verbal, excepto los centroamericanos; dominicanos y cubanos, hay muchos en el barrio donde vivo. Son más efusivos, se abrazan mucho, se tocan, se ríen fuerte, gesticulan más...Los encuentro un poco chocantes.

Rocío :Es cierto que son más efusivos..., hay una palabra...

Formadora : Exuberantes?

Rocío : Puede ser. Pero a mí me gustan, me gustaría ser así, creo que soy poco expresiva, que los demás me ven apagada.

Rocío : A mí no me chocan, al contrario, los encuentro simpáticos, llenos de vida. Me gustaría ser así.

Formadora : Rocío estaba evaluando su lenguaje no verbal. . Rocío ¿le pediste a alguien que te observara?

Rocío : Sí, le pedí a una amiga que tratara de observarme sin que me diera cuenta en una reunión en casa de un amigo. Ella provocó una discusión política en la que supuso que yo no podría abstenerme de opinar ya que sabe cómo pienso sobre algunas cosas. Éramos un grupo de cuatro personas, a dos de ellos los acababa de conocer, estuve discutiendo con ellos un buen rato. Con mi amiga salimos juntas de la reunión y le pedí que me evaluara. Me dijo lo que yo misma sospechaba : que intentara poner más pasión en mi voz, en mis gestos, en mi mirada...

Formadora : ¿Alguno de ustedes se siente identificado con Rocío?

Eloísa : Yo, que sé que soy lo opuesto de los cubanos que ustedes encuentran tan efusivos. El sábado por la noche, como de costumbre, fui con mi marido a casa de unos amigos, de mala gana. Casi todos eran cubanos. Presionada por él, como siempre. No tuve necesidad de pedirle que me observara, pues siempre después de esas reuniones me critica: dice que me aísla, que no participo, que parezco aburrida o despreciativa. Esta vez me esforcé en participar dando mi opinión sobre algunas cosas, por ejemplo hablando de las cosas buenas de Cuba que echo de menos; ninguno de los amigos cubanos de mi marido encuentra nada bueno de nuestro país, excepto el clima y la salsa. Pero me.... aplastaron, al final me callé. Después, en casa, le pregunté a él qué opinaba de la forma en que discutí con sus amigos, que necesitaba su opinión sobre mi manera

de expresarme, le expliqué lo del lenguaje no verbal, el tono y lo demás. Me sentí muy mal con lo me dijo, aunque ya debería estar acostumbrada. Pero siempre me duele. (Hace una pausa y parece angustiada). Dijo: Ojalá que en ese grupo te sacudan lo suficiente para animarte un poco y dejes de parecer una sonámbula. ¡Cuando estás con la gente eres plana;

Sofía : Es muy agresivo.

Ana : ¿ Cómo lo soportas?

Verónica : ¿Te defendiste?

Eloísa : No sé por qué lo soporto. Me defendí como pude, pero creo que él tiene razón: no sé expresarme, él me ve como dijo y ... (se ve muy atribulada, calla).

Sofía : Pero él tiene que notar que te angustias cuando te arremete, yo lo veo ahora mismo. ¿Y ustedes?

(Casi todos los participantes asienten).

Formadora : Y yo también te veo angustiada, Eloísa. Es claro que eres lo suficientemente expresiva para algunas emociones y sentimientos como el dolor, el miedo, quizás la sorpresa y la alegría, pero te cuesta comunicar el disgusto y la rabia, tanto con el lenguaje no verbal como en tu modo de hablar. Aquí hay varias personas que tienen dificultad con lo mismo, aunque en tu caso esa rabia la vives como angustia. ¿Te sucede sólo con tu pareja?

Eloísa : Con todo el mundo me defiendo mal, creo, con las únicas personas con las que me expreso bien es con mis hijos. Pero la angustia la siento especialmente cuando me siento atacada por mi marido.

Sofía: Quizás porque sientes que él tiene poder sobre ti.

Beatriz : ¿Puede ser que tengas muy baja autoestima?

Formadora : Cuando hay dificultad para rechazar peticiones, expresar disgusto o enojo, pedir cambio de conducta una de las causas puede ser una baja autoestima,. En estos casos la persona puede tener la fantasía de que perderá el afecto del otro si se opone a él. Aunque también se dan casos en que la causa puede ser una gran dependencia emocional con una persona del entorno más próximo: pareja, padres, hermanos, amigos. Pero puede haber una combinación de otras causas. Lo veremos en las sesiones sobre habilidades para rechazar peticiones y para expresar enojo. Hay que considerar también

los valores culturales que se originan en la familia de origen, en el grupo social de origen, en la educación que ha recibido la persona. Hay grupos sociales y culturales en que se valora muy positivamente la armonía dentro del grupo: se evitan los conflictos, se busca la cooperación y la satisfacción mutua. El ser solidario, ser “buen amigo” es un valor importante, esto hace que sea más difícil rechazar peticiones y expresar enojo cuando la persona cree que si lo hace puede perder a ese amigo. Recomiendo especialmente a las personas que crean estar en estas situaciones que busquen ayuda psicoterapéutica. En este grupo trabajamos con la conducta visible, partimos del supuesto de que las conductas sociales deseables pueden lograrse con la voluntad y la práctica. Pero se trata sólo de 10 sesiones, no vamos a solucionar los problemas de fondo. Lo que sí podemos conseguir es que todos puedan reconocer en este grupo las habilidades que falta desarrollar, practicar en el ambiente natural en forma constante, observar a modelos adecuados y, con el tiempo, las nuevas conductas se harán de manera cada vez más fácil...

Ramiro : ¿Y qué pasa con lo que uno siente? Por ejemplo, en el caso de las personas que sienten temor a demostrar enojo o rabia?

Formadora : Al comienzo ese sentimiento estará ahí, la cuestión es controlarlo para que se exprese en forma adecuada: controlando la forma en que se manifiesta para evitar consecuencias negativas; y en forma suficientemente clara y directa para que el otro. Con el tiempo, si la persona ve que no hay consecuencias negativas para sí misma podrá seguir actuando más fácilmente, y es posible que el temor desaparezca.

Sofía : Lo más difícil es controlar el lenguaje no verbal.

Formadora : Aunque parece difícil, se puede, y en ocasiones es necesario. Retomando el tema de las diferencias interculturales, aunque el lenguaje no verbal es universal, hay diferencias en la forma de usarlo. Por ejemplo : hay culturas donde el contacto físico es mayor y en otras es mucho menor, al menos entre las personas que no tienen una relación íntima establecida, como las relaciones de pareja o de parentesco. Es lo que sucede en algunos países de Europa , al contrario que en países de Centro América, por ejemplo.¿ Encuentran ustedes diferencias entre los originarios de distintos países en este grupo o fuera de aquí en el lenguaje no verbal?

Diego : Conozco a latinoamericanos de distintos países. Y veo diferencias. Los argentinos, uruguayos y chilenos son distintos, como si fueran más serios, pero no es la palabra...

Carmen : Son más sobrios, menos expresivos.

Ana : Ciertamente, todo lo contrario que los cubanos y los venezolanos. Pero Eloísa aquí es distinta.

Diego : No parece cubana.

Eloísa : Hay muchos cubanos como yo.

Formadora: Lo que algunos de ustedes llaman serio o formal puede significar ser más abiertamente expresivo. Hay muchas maneras de reírse.

La formadora explica cada uno de los componentes paralingüísticos de las habilidades sociales de comunicación.

Ejercicio : Modelado de elementos paralingüísticos

La formadora da las instrucciones para un ejercicio en el que una española y una latinoamericana harán un modelado de estos elementos. Rocío y Sofía se ofrecen a realizar el ejercicio.

Formadora : Ambos sentados en el escenario diríjanse al grupo relatando brevemente las actividades que han estado realizando en el último año, el grado de satisfacción y las expectativas con las mismas.

Sofía habla de su trabajo como psicóloga en Bogotá antes de venir a España, del doctorado que está haciendo en Madrid y de sus expectativas de trabajo a corto plazo. Rocío habla de sus actividades en la ONG en la que trabaja como voluntaria y de sus expectativas de que más adelante la contraten.

Evaluación grupal

Gloria : Las dos hablan muy bien.

Diego : Son muy claras.

Isabel : No encuentro ningún defecto, aunque Sofía es más expresiva en su manera de hablar.

Formadora : ¿En qué aspecto?

Verónica : Habla con los ojos también.

Isabel : Es más cálida , sonrío más..

Ana : Es su entonación.

Jorge : Pero es un poco lenta

Gloria : Es cierto.

Formadora : ¿Muy lenta?

Jorge : No, no demasiado, pero si tuviera que hablar con un jefe que tenga poco tiempo yo le recomendaría que se diera prisa.

Diego : Rocío pronuncia mejor

Carmen : Pronuncia la z.

Formadora : ¿Y en cuanto a fluidez?

Gloria : Bien las dos, aunque Rocío hizo más pausas de las que debería.

Ejercicio : ensayo de conducta : elementos paralingüísticos

El objetivo del ejercicio es practicar algunas de las habilidades de los elementos paralingüísticos, principalmente: claridad, inflexiones de la voz, volumen de la voz, fluidez y velocidad.

La formadora pide a Jorge y a Eloísa que hagan el ejercicio. Se trata de que relaten al grupo sus actividades durante los dos últimos años en sus países de origen con especial énfasis en la expresión de sus sentimientos al respecto. Ambos participantes relatan sus experiencias contrastando la fluidez y seguridad del habla de Jorge con el habla de Eloísa, que titubea bastante y parece nerviosa.

Evaluación grupal

Isabel : Jorge habla muy bien, de corrido, con mucha seguridad, yo lo vi muy seguro.

Ana : Pero le falta algo...

Gloria : Un poco frío diría yo

Ana : Sí, eso es, no un poco, sino bastante frío

Diego : Cuando contó lo mal que lo pasó cuando emigró a España solo, dejando a su mujer y a su hijo..., era como si estuviera hablando del clima. Pero estoy de acuerdo en que habla muy bien, sería un buen conferenciante.

Ramiro : Estoy de acuerdo con lo que dicen.

Formadora : Entiendo que lo que quieren decir es que le falta la expresión emocional que se nota en la baja intensidad de inflexiones de la voz. ¿Y en qué más se nota la falta de expresión emocional?

Carmen : En su mirada, en que no hace gestos ni en su cara ni con las manos

Formadora : ¿Y cómo evalúan a Eloísa?

Rocío : Muy expresiva con su voz, con los gestos, con la mirada.

Isabel : Aunque parecía un poco nerviosa, la vi muy expresiva.

Diferencias interculturales en los estilos de comunicación

Formadora : ¿Encuentran diferencias, atendiendo a los elementos no verbales y paralingüísticos, entre los originarios de distintos países latinoamericanos? ¿ Entre latinoamericanos y españoles?

Ana : Los españoles miran más a los ojos

Verónica : Son más directos

Diego : Yo encuentro que los argentinos también miran más.

Beatriz : Esa manera tan directa de los españoles, de mirar más tiempo a la cara es un poco agresiva.

Carmen : Estoy de acuerdo. A los argentinos yo los encuentro más directos que a otros latinos, pero no agresivos.

Verónica : En Chile se dice que los argentinos se sienten los reyes del mundo. Yo creo que por eso miran abiertamente y no andan pidiendo permiso para todo... Con los españoles a lo mejor pasa lo mismo.

Ana : No hay que confundir las cosas. He estado observando, oyendo comentarios de franceses – voy regularmente al Instituto Francés de Cultura -, me quedo un rato en la cafetería y los oigo hablar...Se sienten muy superiores a los españoles y hablan bajito, con mucha educación, si los comparamos con el español del pueblo... Y nunca me han mirado fijo, como hacen muchos españoles, sobre todo las que llaman “marujas”...

Isabel : Eh; ¡Que yo soy una maruja y no grito.

Beatriz : Pues ahora mismo estás gritando. Ramiro y Rocío hablan más bajo y más suave.

Ana : Es un ejemplo de que no hay que generalizar. Entre los españoles hay gente de todas clases.

Rocío : ¿Por qué se sienten superiores los franceses a los españoles?

Ana : Por sus monumentos, la elegancia de muchos barrios de París, el Sena, por su historia, su cultura... Cuando los latinoamericanos que pueden permitirse venir a Europa como turistas en lo primero que piensan es en París...

Beatriz : Es verdad.

Verónica : Estoy ahorrando, privándome de muchas cosas para ir a París aunque sea por 3 días. Yo creo que con el tema de la comparación entre franceses y españoles pasa lo mismo que entre argentinos y chilenos : los argentinos se sienten superiores y los chilenos pensamos que los argentinos son arrogantes y antipáticos. Disculpa Ana, es lo que pasa cuando se mete en el mismo saco a todo el mundo. He conocido argentinos muy simpáticos, incluso tímidos.

Ana : No te disculpes, yo también creía que todos los chilenos son apocados hasta que conocí a unos cuantos que actuaban como si se creyeran los reyes del mundo.

Formadora : Volvamos a los elementos paralingüísticos, especialmente el volumen de la voz. A Ana le parece que Isabel habla demasiado alto en comparación otras personas.

Isabel : Si lo que quiere decir es que hay gente más educada y que yo soy del pueblo, a mucha honra : soy una mujer trabajadora. Además, soy una de esas marujas desde que me jubilé.

Formadora : Evitemos usar expresiones que pueden ser ofensivas, como “maruja”. Es cierto que en cada país hay grupos sociales que se diferencian entre sí de muchas maneras. Unos tienden a hablar más alto, son más expresivos en general, sus estilos de comunicación pueden variar... Y otros hablan más bajo, son más reservados... La cuestión es que lo adecuado o deseable o normal varía según el grupo de referencia. A Beatriz le parece que Isabel habla muy alto... ¿Qué opinan los demás?

Sofía : Creo que Isabel podría bajar el volumen si quisiera.

Gloria : A mí me parece que habla en un tono normal. Claro que si la comparamos con Eloísa....

Eloísa : Mucha gente me dice que hablo muy bajo, sobre todo mis compatriotas... Una vez, conversando con mi jefe, que es español, me dijo que los cubanos son muy ruidosos, sobre todo cuando están en un grupo.

Ana : Con la exuberancia de un país caribeño.

Formadora : ¿Qué les parece el volumen de voz de Eloísa?

Sofía : Podría hablar un poco más alto, a veces es difícil entender lo que dice.

Formadora : Con respecto al volumen de voz, en relación a habilidad social : se trata de ser adecuados a la situación, elegir la justa medida : ni tan bajo que dificulte hacernos entender por los demás, ni tan alto que moleste a la gente que está alrededor. El volumen es también un indicador del estado emocional : es normal que cuando la persona está en un estado de excitación – enojo, miedo, euforia, alegría – hable más alto. Las personas que están deprimidas tienden a hablar más bajo y sus movimientos son más lentos. Y también hay que considerar una dimensión de las habilidades sociales: la cortesía. ¿Qué entienden ustedes por cortesía o lo también se llama “buenos modales” o “buena educación”?

Sofía : Es tratar con respeto a todas las personas, para empezar.

Beatriz : También es la manera de hablar, por ejemplo, decir tacos delante de ciertas personas es de muy mala educación.

Verónica : Y también es la forma de comer, de usar los cubiertos...

Jorge : Decir por favor y gracias.

Beatriz : La manera de saludar...

Sofía : Y bajar el volumen de voz según las circunstancias....

Formadora : Bien, es todo eso y mucho más. El problema es que así como hay reglas universales - que no están escritas, las aprendemos en la familia, en la escuela, imitando a las personas que frecuentamos más- , hay diferencias entre los distintos grupos culturales, dentro de un mismo país y entre los distintos países. Si relacionamos volumen de voz con cortesía y estado emocional podemos comprobar que hay diferencias entre los grupos culturales : puede ser adecuado y normal llorar ruidosamente en el velatorio de un pariente en algunos grupos, y en algunas culturas también lo es emitir lamentos muy agudos; pero en ciertos grupos sociales y culturales lo que se espera es que los deudos expresen su dolor en forma discreta. Lo mismo

ocurre con emociones positivas como la euforia, y las negativas como el miedo y la rabia: lo adecuado socialmente en muchas culturas es el autocontrol de la expresión de las emociones, especialmente si la persona está en público. Con respecto al tono e inflexiones de la voz, que son los cambios en la intensidad de algunas frases y palabras, es el énfasis con que decimos ciertas cosas... , hay personas que son más expresivas porque usan mucho más las inflexiones de la voz..... Y hay personas que lo son menos, esto depende de la persona pero también varía según las culturas. ¿Notan ustedes diferencias en este mismo grupo y entre latinoamericanos y españoles en general?

Sofía : Algunos latinoamericanos son más expresivos que otros, por ejemplo a Beatriz, a Ana y a Verónica las encuentro muy expresivas.

Formadora : ¿En qué lo notas?

Sofía : Especialmente en el tono.

Jorge : ¿Es una ventaja ser más expresivo?

Formadora : Si no es exagerado, sí. Las personas más expresivas, especialmente con las inflexiones de la voz, si además eso va acompañado de mirada, movimientos de las cejas, manos y gestos en general, captan más la atención de los interlocutores. La mayor o menor expresividad depende de factores culturales pero también tiene que ver con el carácter de la persona y con su estado anímico. Como todas las habilidades sociales se puede lograr ser adecuadamente expresivo. Haremos un ejercicio, como es muy breve pueden hacerlo todos en parejas. A los observadores les pido que observen el lenguaje no verbal y los elementos paralingüísticos. Las instrucciones son iguales para todos: una persona está sentada en un parque sola, llega otra persona, desconocida, a ocupar el sitio vacío en el mismo banco. El que llega dice : “me parece que la (o) he visto en alguna parte”. El otro (a) pregunta: “¿Sí, dónde?”. El primero responde : “Por ahí, por ahí”. Pueden ser ustedes mismos en la situación o imaginar que son otras personas. Sus reacciones ante el desconocido (a) pueden ser las que tendrían normalmente en una situación así o inventarse un personaje. Cierren los ojos durante un minuto imaginando quiénes son y que están en un parque. Al terminar, vuelven a sus asientos para ser reemplazados inmediatamente por otra pareja, siguiendo el orden en que están sentados. Empezaremos con un modelado: Ramiro conmigo

Ejercicio : modelado de elementos paralingüísticos y lenguaje no verbal.

La formadora inicia el diálogo y Ramiro responde adecuadamente.

Ejercicio: Ensayo de conducta: elementos paralingüísticos y lenguaje no verbal.

Todos los participantes realizan el mismo diálogo por turnos, de dos en dos.

Evaluación

Sofía : Eloísa estaba muy tensa, tanto que apenas la oí cuando habló. Estaba perfecta para el papel de una mujer que siente miedo cuando le habla un desconocido.

Formadora : ¿Cómo notaste que estaba tensa?

Sofía : En su postura, rígida, en su voz, sobre todo en su mirada, había temor.

Formadora : ¿Qué opinan los demás?

Rocío : Estoy de acuerdo. Pero me gustaría saber si era ella misma o un personaje imaginario.

Formadora : Ya lo veremos.

Diego : Creo que era ella misma transmitiendo el temor que le producen este tipo de situaciones. No puedo imaginarla haciendo el otro papel.

Formadora : ¿Qué puedes decirnos Eloísa?

Eloísa : Tienen razón todos, imaginé que me pasaba a mí y algo así me asustaría mucho.

Haremos un juego de roles. Se trata de desarrollar habilidades de lenguaje no verbal y de los componentes paralingüísticos. Eloísa tú serás la persona que le habla al desconocido. Imagina que eres otra persona, y esa otra persona puede tener muchos motivos para hacerlo. Cierra los ojos un momento e imagina quién podrías ser. ¿Quién de los hombres quiere hacer el otro papel?

Jorge : Puedo hacerlo yo.

Ejercicio: role playing :lenguaje no verbal y paralingüístico.

Los dos actores se sientan en el escenario y representan el mismo diálogo cambiando los roles.

Evaluación :

Ana : Eloísa estaba mejor, más relajada.

Verónica : Y Jorge hizo muy bien su papel, creo que quiso representar a un hombre que creyó que estaba ligando.

Sofía : Yo también vi más relajada a Eloísa.

Formadora : ¿Cómo te sentiste, Eloísa?

Eloísa : Mucho mejor en este papel. Aunque mi intención no era ligar con el desconocido, sino asustarlo, imaginé que lo conocía por un delito.

Diego : Tendrías que haber actuado más... amenazante.

Ramiro : Un poco más agresiva.

Formadora : Es cuestión de practicar. Elisa, te propongo un ejercicio para que hagas a solas, todas las veces que puedas. Siéntate junto a una grabadora, imagina que estás con tu marido y que te defiendes de sus críticas. Después escucha la grabación y repite dándole más énfasis a tus palabras hasta que se note que estás enojada. ¿Quieres hacerlo?

Eloísa : De acuerdo.

Rocío : A mí me gustaría ser más expresiva, creo que me iría mucho mejor en el trabajo y en algunas relaciones personales. Si es cuestión de practicar ¿hay alguna actividad que pueda ayudarme a conseguirlo?

Jorge : A mí también me vendría bien

Formadora : Participar en un grupo de teatro aficionado, debe haber muchos en Madrid. Si decidieran hacerlo, recomiendo que se informen muy bien primero: que entre sus actividades haya clases regulares de expresión corporal y de voz. Además de desarrollar habilidades de comunicación el grupo de teatro puede ser un espacio para las personas que necesiten relacionarse con españoles en forma regular. Y para terminar con las diferencias culturales veamos algunos componentes de las habilidades paralingüísticas : velocidad, claridad y fluidez. ¿Notan diferencias entre los latinos? ¿Entre españoles y latinos?

Sofía : Los españoles hablan mucho más rápido.

Gloria : Tanto, que a veces me cuesta entenderlos.

Diego : Los argentinos también hablan rápido, aunque Jorge es más lento que Ana.

Ramiro : He conocido chilenos que también hablan rápido. Pero en general parece que los latinos hablan más lento.

Isabel : Es cierto.

Rocío : A veces me pongo nerviosa con la lentitud de algunos, hay que esperar a que acaben, o interrumpirlos cuando no hay mucho tiempo.

Verónica : ¿Y qué es mejor?

Formadora : En el aspecto velocidad la habilidad consiste en hablar lo suficientemente rápido como para no aburrir o cansar la atención del interlocutor, además de que hay ocasiones en que conviene por razones prácticas, por ejemplo si uno quiere plantearle algo a un jefe que está muy ocupado, aunque la velocidad debe ser adecuada, ya que si se habla demasiado rápido puede hacer difícil que el otro entienda bien lo que estamos diciendo. ¿Y observan diferencias en cuanto a la claridad y fluidez?

Sofía : Creo que depende del nivel de educación.

Jorge : No creo, yo trabajo como camarero y oigo hablar a mis compañeros, todos españoles, y me llama la atención su facilidad para hablar.

Ana : Es cierto, si es por fluidez y claridad yo también lo noto, los oigo en el metro todos los días.

Diego : Creo que eso es porque los españoles no se cortan a la hora de hablar, aunque sean de origen humilde y no tengan más que la educación básica : lo veo en mi trabajo.

César : Estoy de acuerdo con Diego. Los españoles son más desinhibidos, empezando por los obreros, lo veo todos los días, no se cortan a la hora de discutir, de enojarse, hablan fuerte y claro... , eso es porque en este país saben defender sus derechos, no como en nuestros países : en Latinoamérica el obrero está con la cabeza gacha ante el patrón, y si es mestizo, más agachado está, no levanta la voz ante el blanco.

Formadora : Ahí puede haber un factor cultural. En general, ustedes hablan con bastante claridad y fluidez en comparación con otros grupos con los que he trabajado, puede ser por el nivel de educación que tienen o por la experiencia de vida. También hay españoles que no son ni claros ni fluidos en el habla, y eso va a depender de factores sociales y culturales, tal como pasa con los originarios de otros países. La práctica, el

tener o buscar modelos adecuados en el día a día influye mucho, siempre y cuando la persona tenga interés en mejorar. La fluidez y claridad también se desarrollan con la lectura : mientras más rico sea el vocabulario y les di una segunda tarea que consistía en elegir modelos de habilidades no verbales y paralingüísticas.

Diego : En la televisión : mis modelos son los presentadores de las noticias en TEV 1.

Jorge : Para mí también.

Formadora : Algunos de ustedes han elegido a esos modelos también?

Gloria, Ramiro e Isabel indican que también.

César : Mi modelo es uno de mis profesores en la Facultad.

Ana : Para mí son mejores modelos los actores de un culebrón colombiano que estoy viendo. Son expresivos sin pasarse como los de otro culebrón peruano que vi una tarde para comparar, pronuncian muy bien y no tienen ese sonsonete que tenemos argentinos, cubanos y otros colombianos. También vi pedazos de una serie española : tienen las mismas cualidades y un defecto: los encuentro planos en su modo de hablar, es lo mismo que veo en el día a día, les falta eso que se llama tono o algo así...

Formadora : ¿Inflexiones en la voz?

Ana : Sí, excepto cuando están enojados.

Formadora : Hay quienes están de acuerdo?

Rocío : Yo también veo la serie colombiana y estoy de acuerdo

Sofía : Yo también, no quise decirlo porque soy colombiana, aunque en la vida real hablamos más lento. Trataré de hablar más rápido.

Verónica : Y yo. Pensando en el ejercicio y oyendo a la gente me auto- critiqué : los chilenos tenemos el defecto de comernos las *s* y *d* finales. No pronunciamos la *z*. Voy a intentar hacerlo mejor, pero es difícil. Lo de la *z* no: es exagerado y cuando vuelva a mi país se reirían de mí.

Rocío : No tienes por qué cambiar: los andaluces y canarios también se tragan la *s* y *d* finales.

Isabel : Es cierto. Y a mí me encanta como hablan los latinos, son muy dulces.

Verónica : Y los españoles, hasta en la TV los locutores no pronuncian la *tl* (ríe), dicen el *Alético* y el *Alántico*.

Rocío : Es cierto, por alguna razón nos cuesta pronunciar esas letras juntas.

Ejercicios de práctica

En casa, a solas con una grabadora, imaginar que le están hablando a una persona con la que tienen una relación de amistad, de parentesco o de pareja. Comunicarle sentimientos positivos o negativos durante cinco minutos. Escuchar la grabación y hacer las siguientes auto-evaluaciones: claridad, perturbaciones del habla (muletillas, pausas innecesarias, titubeos), dicción, amplitud del vocabulario, repetición de palabras, fluidez, inflexiones de la voz y tono emocional.

SESIÓN 4

Expresión de disgusto y de enojo. Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal

Objetivos

- Desarrollar habilidades sociales para la expresión adecuada del disgusto y del enojo.
- Desarrollar habilidades para lograr una coherencia entre el lenguaje verbal, elementos paralingüísticos y el lenguaje no verbal en la expresión del disgusto y del enojo.

Contenidos

- Presentación de problemas para la manifestación del enojo
- Expresión adecuada del disgusto y del enojo
- Coherencia entre el lenguaje verbal, no verbal y elementos paralingüísticos

Metodología

- Explicaciones del formador
- Modelado
- Role playing
- Ensayo de conducta

Resumen de la sesión

Formadora : Uno de los problemas más generalizados es la dificultad para expresar en forma adecuada el disgusto y el enojo con determinado tipo de personas. Adecuada en el sentido de ser hacerlo en forma clara, en el momento oportuno y en forma proporcional a la acción que lo provoca. Y siempre mantener el autocontrol de las emociones : por intensa que sea la rabia que se siente tener siempre presentes las consecuencias de la conducta : no gritar, no decir palabrotas, no insultar. Porque después, aunque se pidan disculpas, el recuerdo permanecerá tanto en la persona que perdió el control como en el interlocutor.

Isabel : ¿Y cómo se hace para no perder el control? Un par de veces en el hospital era tanta la rabia que sentía con una compañera que exploté: le grité, la insulté y si no me agarra otra compañera le habría tirado de los pelos En ese momento yo creo que uno no piensa.

Formadora : Cuando hay una relación de trabajo y hay momentos, todos los días, en que necesariamente las personas se encuentran compartiendo un espacio, idealmente hay que intentar mantener una relación amable, que será más o menos superficial dependiendo de cada persona. Cuando uno o más de los compañeros de trabajo tiene actitudes desagradables, se puede empezar por hacer lo posible para despejar el mal clima, ya sea aclarando la situación, despejando malos entendidos aunque sean prejuicios y terminar pidiendo cambio de conducta. Y siempre mantener el autocontrol de las emociones : por intensa que sea la rabia que se siente tener siempre presentes las consecuencias de la conducta : no gritar, no llorar, no decir palabrotas, no insultar. Porque después, aunque se pidan disculpas, el recuerdo permanecerá tanto en la persona que perdió el control como en el resto de compañeros de trabajo.

Isabel : ¿Y cómo se hace eso? Yo perdí el control un par de veces en el hospital.

Formadora : Respirar hondo, contar hasta diez, imaginar las consecuencias... Hay personas, por ejemplo, que reprimen la rabia durante mucho tiempo y al final explotan, lo que muchas veces les trae malas consecuencias. En el caso opuesto, la persona reprime la rabia, tanto, que ni siquiera llega a sentirla, y como es una energía

que tiene que salir por alguna parte, la vuelve contra sí misma y la vive como depresión. Pero el problema más común es expresarla en forma indirecta, ambigua, y esto puede envenenar una relación, porque el que es destinatario del enojo no tiene claro qué pasa con la otra persona. La ambigüedad puede ser desde lo que se dice con las palabras que se contradice con el lenguaje no verbal hasta emitir mensajes ambiguos, conductas contradictorias, etc. ¿Qué creen ustedes que siente la persona ante el comportamiento de otra que no es agresivo pero siente algo raro?

Ana : Siente malas vibraciones.

Elisa : ¿Y qué es lo que hay que hacer cuando a una le cae mal una persona con la no hay obligaciones de trabajo?

Ana : Yo las evito.

Verónica : Y si la otra persona no se da por aludida? Porque eso me pasa a mí.

Formadora : ¿Se lo manifiestas con lenguaje no verbal?

Verónica : No estoy segura, pero es tan fuerte mi antipatía que tiene que notarlo.

Jorge : Y si no estás obligada ¿por qué la frecuentas?

Verónica : No sé , no lo tengo claro. Es una compatriota, cuando nos hicimos amigas yo le conté cosas muy personales, fue muy comprensiva... , pero después empezó a actuar como si fuera superior a mí, criticándome por todo, haciendo comentarios hirientes sobre mí delante de otras personas... Me hizo favores en un principio, el trabajo que tengo ahora es porque ella me recomendó... Me siento en deuda...

Ana : Y no te sientes capaz de cortar la relación.

Verónica: No. Lo que hago es evitarla todo lo que puedo, pero es difícil porque me llama continuamente por teléfono, aparece en mi casa sin avisar, esto es lo peor de todo. Una vez fingí que estaba con gripe, me metí en la cama y le pedí a una de mis compañeras de piso que le dijera que no podía hablar, que sólo quería dormir. Así y todo entró al dormitorio y me estuvo dando consejos....Me sentí muy mal, era una angustia...

Sofía : Esa angustia era pura rabia porque te estaba invadiendo...

Formadora : Las causas pueden ser muchas, pero por lo que explica Verónica lo concreto es que no puedes o no quieres ser clara con ella. ¿Has intentado decirle cómo te sientes por su conducta?

Verónica : No creo que sirviera de nada porque es así con otras amigas, no con todas. Hay una por la que siento envidia –pero no mala envidia -, me gustaría ser como ella : si esta persona le dice un comentario hiriente o malintencionado la otra responde con algo más fuerte y así la deja callada. Pero aunque no fuera así no creo que pueda decirle todo lo que siento, porque son cosas aparentemente insignificantes las que hace o me dice, en esos momentos me paralizó, y luego la sigo tratando como si fuera mi amiga, como si no hubiera pasado nada.

Formadora : Si ella es así con más personas parece que tendrías que ser más clara y decidir si estás dispuesta a romper abiertamente la relación. ¿Quieres separarte de ella?

Verónica : Sí; Ojalá no tuviera que verla más; Pero no sé cómo.

Sofía : Siendo clara.

Verónica : No me siento capaz. ¿Y si me acusa de ingrata? Ella me ayudó cuando yo había llegado recién a Madrid. Me voy a sentir muy mal después.

Formadora : Ninguna ruptura es fácil. A veces hay que actuar por nuestro propio bien asumiendo que nos va a costar. A menos que sea posible arreglar la relación, y para esto se necesita la voluntad de las dos personas.

Sofía : Es como ir al dentista. Sabemos que después del dolor vendrá el bienestar.

Formadora : ¿Algunos de ustedes tienen también problemas para expresar claramente el enojo y creen que esta dificultad les traerá malas consecuencias?

Eloísa : En sesión anterior estaba yo con ese problema.

Isabel : A mí me pasa todo lo contrario que a Eloísa : exploto, dejo acumular la rabia hasta que sale como una bomba. Una vez tuve que pagar una multa por darle con una escoba a una vecina: me había estado molestando durante mucho tiempo, yo había intentado por las buenas que lo dejara pero fue inútil, hasta que reventé.

Formadora : ¿Alguien más tiende a acumular la rabia hasta que explota?

Diego : Yo, pero no aquí, en mi país, me pasaba con parientes y amigos. Después me sentía muy mal.

Isabel : ¿Y por qué aquí es distinto?

Diego : Porque aquí a uno lo pueden denunciar por cualquier tontería, lo veo en la TV todos los días. Y vienen los juicios, las multas... ¿Y dé dónde sacaría yo el dinero para las multas?

Gloria : Yo también tengo problemas cuando estoy enojada, no con mi familia, sino con mis amigas.

Formadora : ¿Por qué crees que te pasa eso?

Gloria : No sé, no lo tengo claro.

Formadora : ¿Se parece a la experiencia que ha contado Verónica?

Gloria : No, porque aunque me enoje con ellas no quiero perderlas.

Sofía : Ahí puede estar la clave.

Formadora : Vamos a usar la experiencia de Verónica con un ejercicio que puede ayudarla. Y después haremos otro que puede servir a Gloria y a todos los que crean tener problemas para expresar el enojo en forma adecuada. Pero antes veremos la importancia de la coherencia entre la comunicación verbal con el lenguaje no verbal y paralingüístico. Verónica ¿hablas con ella como si todo fuese normal?

Verónica : Sí, pero sintiéndome muy mal. Bueno, no totalmente, ya que ahora no le hago confidencias... Pero si me interroga me siento obligada a contestarle.

Sofía : Creo que hay una relación de dominancia-sumisión entre ustedes. Ha llegado demasiado lejos y no eres capaz de defenderte.

Diego : ¿Qué significa eso?

Sofía : Que una de las personas siente la necesidad de dominar a la otra y ésta otra siente la necesidad de someterse....

Formadora : Intentemos no usar la terminología técnica para que tengamos un lenguaje común. Aunque tu observación fuese correcta, Sofía, corresponde a una psicoterapia y no a un grupo de entrenamiento en HS. Verónica, vamos a hacer un role playing: primero serás tú misma , intentando defenderte de.....

Verónica : Se llama Cecilia.

Formadora : De Cecilia. Y una de las participantes representará a Cecilia. El resto del grupo deberá estar atento al lenguaje no verbal de ambas : la postura, la mirada, las sonrisas, los movimientos corporales y los gestos.

Ana ofrece hacer el papel de Cecilia. La formadora pide a Verónica que le explique a Ana una situación que se repite, con énfasis en la conducta de Cecilia. Da instrucciones sobre la escena. Lugar : casa de Verónica.

Ejercicio : Ensayo de conducta. Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal en la expresión de disgusto y enojo.

Verónica está sentada leyendo. Entra Cecilia.

Cecilia : Hola; (Entra muy segura y desenvuelta).

Verónica : Ah; ¡Hola; (Se pone de pie y la saluda con un beso). Siéntate, estaba leyendo.

Cecilia : Leyendo, como siempre.... En fin, qué otra cosa vas a hacer, si no sales a ninguna parte en tu tiempo libre.

Verónica : (A la defensiva). Sí que salgo. Anoche fui al cine.

Cecilia : ¿Con quién fuiste?

Verónica : Con Alejandra.

Cecilia : Menos mal que tienes a otra amiga aparte de mí..., aunque ésa es una mosquita muerta..., deberías hacer amistades más provechosas.

Verónica : (Débilmente) No es una mosquita muerta, es una buena amiga.

Cecilia : Te lo digo por tu bien..., estás muy aislada. En cambio yo, anoche fui al jazz y conocí a un montón de gente interesante....

Verónica : (Más débil) . Debió ser muy entretenido...

Cecilia : Fui con una amiga que tiene mucho éxito en su profesión y es muy animada, yo elijo muy bien a la gente para que me acompañe en mis salidas nocturnas.

Formadora : Fin de esta escena. Verónica ¿Qué estás sintiendo en este momento?

Verónica : Angustia.

Formadora : Esta situación se repite muchas veces?

Verónica : Sí.

Formadora : ¿ Y qué sientes después que ella se va?

Verónica : En vez de angustia siento rabia contra ella y contra mí misma. ¿Por qué me paraliza cuando me dice cosas hirientes? ¿Por qué no soy capaz de responderle? Me siento humillada. Y cuando ya no la veo siento la rabia, y entonces se me ocurren frases que decirle,,,,, pero sólo son fantasías.

Formadora : ¿Has tenido otras relaciones en que te ha pasado esto? Cierra los ojos un momento e intenta recordar.

Verónica : Con mi madre cuando era adolescente. Me hacía críticas muy hirientes sobre mi aspecto físico.

Formadora : ¿Tampoco podías defenderte?

Verónica : No, ella era tan fuerte y yo la veía tan segura., ella era el poder total y yo no tenía ninguna escapatoria.

Formadora : Antes de hacer el siguiente ejercicio tenemos que evaluar la coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal de los actores. La coherencia significa que lo que se comunica con las palabras se corresponde con lo que se dice con las señales no verbales. Si no hay coherencia se están enviando señales contradictorias, y el efecto en el receptor puede producir disgusto o confusión o ambos. ¿Qué opinan en este aspecto de la conducta de Verónica?

Sofía : No había coherencia , lo que decía era una negación de las críticas y ataques de Cecilia. Pero su tono de voz, la expresión de su cara eran como si le diera la razón.

Carmen : Estoy de acuerdo, tanto su postura como el tono de voz eran muy débiles.

Diego : Yo también la vi muy débil.

Formadora : ¿Qué sentiste en el papel de Cecilia Ana?

Ana : Me costó hacerlo, pero estoy de acuerdo en lo que opinan los demás: era como si Verónica me estuviera pidiendo que la criticara de esa manera.

Ramiro : Me llamó la atención de Verónica que rehuía la mirada de Cecilia, no le hacía frente.

Ejercicio de role playing y modelado: expresión de disgusto y petición de cambio de conducta.

Formadora : Verónica, tú harás el papel de Cecilia y tú, Ana, serás Verónica. Ana intenta expresar a Cecilia lo agresiva que te parece su conducta y que no estás dispuesta a volver a permitirselo.

Las actrices repiten la misma situación en la primera parte, siendo el diálogo similar .En la segunda parte Ana, en el papel de Verónica, introduce el cambio.

Ana : Cecilia ¿por qué haces lo posible por agredirme cada vez que tienes ocasión?

Cecilia : ¿ Que yo soy agresiva contigo? ¿Cuándo?

Ana : Ahora mismo, las cosas que me dices, tus comentarios, las frases que dejas caer...

Cecilia : Son consejos que te doy, con la mejor intención

Ana : (con voz muy firme). Yo no los siento como consejos, sino como comentarios con la finalidad de hacerme sentir inferior a ti, como que no valgo nada en comparación contigo.

Cecilia : Lo que pasa es que eres muy susceptible y desconfiada, lo que hace que apenas tengas amigos que valgan la pena.

Ana : Pienso lo que te he dicho, y tengo que advertirte que no voy a tolerarlo más. Si vuelves a hacerlo tendré que pedirte que no vuelvas por aquí ni me llames. Ah, y antes de que se me olvide : he decidido no abrir la puerta a nadie si no nos hemos puesto de acuerdo antes. Se lo diré a mis compañeros de piso. Así es que si quieres verme haz el favor de llamarme antes.

Evaluación

Formadora : Verónica, ¿cómo te sentiste en el papel de Cecilia?

Verónica : Me costó hacerlo pero la imité lo mejor que pude. Ana me descolocó con lo que dijo... Si yo fuera capaz de reaccionar así quizás Cecilia cambie de conducta o desaparezca de mi vida para siempre.

Formadora : ¿Qué opinan los demás de la actuación de Ana?

Ramiro : Estuvo muy bien, imitó a la perfección la actitud de Ana, como vencida...

Sofía : Muy bien

Formadora : Ahora debemos evaluar el lenguaje no verbal de Ana y de Verónica.

Carmen : La postura de Verónica fue mucho más segura, estaba más erguida.

Gloria : Y miró a la cara a Ana.

Diego : Yo me fijé en su tono de voz, era mucho más firme.

Sofía : Estoy de acuerdo con los demás, pero la sentí tensa.

Formadora : ¿En qué gestos o movimientos la sentiste tensa?

Sofía : En las manos, no sabía dónde ponerlas, en los movimientos..., la vi un poco rígida.

Formadora : Es normal, ya que es una situación que está viviendo y que a cualquiera le le produciría tensión. Recordemos la experiencia de Eloísa, cuando hablamos sobre las habilidades para expresar sentimientos y emociones. Eloísa, ¿quieres que hablemos ahora sobre tu dificultad para expresar el enojo especialmente con tu marido?

Eloísa : Sí. Pero son más de 25 años de funcionar así con él, es tan difícil que yo pueda cambiar.

Formadora : En este grupo, que tiene una duración muy limitada, no. Pero sí podemos darte el apoyo y el estímulo para que perseveres en la práctica cotidiana, para que al menos conscientemente puedas actuar gradualmente comunicando tu enojo.

Sofía : Si a Eloísa le cuesta participar en grupos, como ha dicho ella misma, además de su problema para expresar el enojo, yo creo que hay una baja autoestima.

Formadora : En este grupo no podemos buscar las causas profundas del problema de Eloísa ni de ninguno de ustedes en otros aspectos. En primer lugar porque los objetivos de este grupo son otros, y en segundo lugar porque la autoestima es un asunto complejo que requiere bastante tiempo y técnicas adecuadas. Cuando hay dificultad para rechazar peticiones, expresar enojo, pedir cambio de conducta, hacer y recibir críticas una de las causas puede ser una baja autoestima. De hecho, todas ellas son habilidades que para algunos autores están dentro de las habilidades de oposición asertiva. A veces, detrás de la falta de asertividad hay una baja autoestima, especialmente de tipo afectivo. En estos casos la persona puede tener la fantasía de que perderá el afecto del otro si se opone a

él, cuando hay baja autoestima la persona siente que no es merecedora de respeto, consideración o afecto. También puede haber el temor a ser castigada si expresa abiertamente su enojo a causa de experiencias anteriores o muy tempranas. También se dan casos en que el motivo puede ser una gran dependencia emocional con una persona del entorno más próximo: pareja, padres, hermanos, amigos . En este grupo vamos a considerar también los valores culturales que se originan en la familia y en el grupo social de origen, en la educación que ha recibido la persona. Hay grupos sociales y culturales en que se valora muy positivamente la armonía dentro del grupo (de amigos, parientes y conocidos). Se evitan los conflictos, se busca la cooperación y la satisfacción mutua. El ser solidario, ser “buen amigo” es un valor importante, esto hace que sea más difícil rechazar peticiones y expresar enojo cuando la persona cree que si lo hace puede perder a ese amigo. Esta búsqueda de la armonía a toda costa se opone al enfrentamiento, y se da especialmente en las culturas latinoamericanas. Pero al mismo tiempo en estos países hay bastante machismo : el poder del hombre sobre la mujer, y autoritarismo del padre con respecto al hijo cuando es menor o dependiente. Por el contrario, en la cultura española se valora la expresión directa y clara del disgusto, en las entrevistas individuales fueron muchos los latinoamericanos que interpretaban esa conducta como agresiva. En este grupo partimos del supuesto de que las conductas sociales deseables pueden lograrse con la voluntad y la práctica. Pero se trata sólo de 10 sesiones, no podemos buscar las causas de los problemas. Lo que sí podemos conseguir es que todos puedan reconocer las habilidades que falta desarrollar, practicar en el ambiente natural en forma constante, observar a modelos adecuados y, con el tiempo, las nuevas conductas se lograrán de manera cada vez más fácil...

Ejercicios de práctica

- Identificar situaciones que están viviendo en las cuales tengan dificultad para expresar su disgusto o enojo.
- Buscar el momento más adecuado para expresar su enojo a la persona que lo provoca.
- Comunicar a la persona los motivos del disgusto y pedirle que cambie de conducta con claridad y firmeza, manteniendo el autocontrol de las emociones.

SESIÓN 5

Charla Informal y relaciones laborales

Objetivos

- Evaluar ejercicios de práctica dados en sesión anterior
- Desarrollar habilidades para iniciar relaciones con españoles
- Desarrollar habilidades de charla informal en el trabajo
- Desarrollar habilidades para pedir cambio de conducta en una charla informal

Metodología

- Explicaciones de la formadora
- Exposición de casos
- Modelado
- Representaciones improvisadas

Contenidos

- Importancia de la charla informal en las relaciones laborales
- Habilidades de la conversación en general
- Prejuicios y estereotipos
- Habilidades verbales en la charla informal :
 - Preguntas
 - Comentarios
 - Contenidos de interés general
 - Retroalimentación verbal
 - Retroalimentación no verbal
- Habilidades no verbales en la charla informal
- Habilidades paralingüísticas
- Pedir cambio de conducta en el contexto de una charla informal

Resumen de la sesión

Evaluación de ejercicios en el ambiente natural

Isabel : Tuve problemas con la tarea, no pude controlarme lo suficiente y terminé gritándole a mi hermano, como siempre que hace lo que más me molesta cada vez que viene a Madrid y duerme en mi casa.

Formadora : ¿Qué es lo que hace?

Isabel : Fuma en la cama y me quema la colcha.

Formadora : ¿Has intentado pedirle que cambie de conducta?

Isabel : Un millón de veces, y como teníamos esta tarea, me controlé y le pedí sin gritar que no vuelva a hacerlo. Me dijo que era una solterona maniática y que en su próxima visita me traería una colcha nueva. Ahí le grité diciéndole que no quería una colcha nueva..., que lo que quería es que no volviera a fumar en la cama. Se fue sin hacerme ni caso.

Formadora : ¿Qué le aconsejarían a Isabel?

Carmen : Que está bien que le haya gritado, es normal. Yo también le gritaría.

Sofía : Pienso que no lo dejes dormir más en tu casa, Isabel, hasta que se comprometa a cambiar de conducta. Y si lo hace, y vuelve a reincidir, le dices que no podrá seguir durmiendo en tu casa.

Ana : Estoy de acuerdo.

Diego : Y yo.

Gloria : Y yo.

Formadora : Estás dispuesta a hacer eso Isabel?

Isabel : Lo haré. Y si vuelve a fumar en la cama, para la próxima vez tendré que ser capaz de no abrirle la puerta.

Formadora : Alguien más tuvo problemas con el ejercicio?

Carmen : Generalmente yo no tengo problemas con nadie para demostrar que estoy enojada, mi problema es al revés : mis amigos y compañeros de trabajo dicen que parece que y siempre estoy enojada. No es cierto. Lo que pasa es que casi no hay día en que no pase un mal rato en el trabajo. Es por unas compañeras en el hospital.

Formadora : ¿Hay alguna situación en la que te cueste expresar claramente tu disgusto?

Carmen : Aunque digan mis compañeros que parece que siempre estoy enojada yo creo que lo que siento no he podido expresarlo en forma clara

Formadora : Lo trataremos en la sesión subsiguiente, en las habilidades de relación en el trabajo. ¿Quién más tiene problemas?

Jorge : Yo, pero es tan complicado que ..., se trata de mi relación con mi mujer. La mayor parte del tiempo me siento ahogado con ella, no sé cómo decírselo...

Sofía : ¿Sientes que es muy posesiva contigo?

Jorge : Sí, es muy cariñosa, pero a veces pienso que la culpa es mía, que me pasaría lo mismo con cualquier otra mujer, que soy yo el raro...

Formadora : ¿Te sientes mejor cuando estás solo?

Jorge : No, es decir..., me siento mejor cuando estoy trabajando o en clase, hay gente cerca pero son relaciones superficiales.

Formadora : Hoy vamos a tratar de la charla informal en el ambiente de trabajo. Su importancia es grande : una persona que tiene habilidades para iniciar, mantener y terminar una conversación cuya finalidad puede ser muy variada: desde pasar un rato agradable con personas conocidas o desconocidas, iniciar una relación de compañerismo o de amistad; reducir la tensión creada al estar en una situación de cercanía física con desconocidos, por ejemplo, en un evento social tal como puede ser la celebración de un matrimonio o una comida de empresa en la que hay personas a las que se conoce y a otros sólo de vista. Hay personas que naturalmente son muy comunicativas, extrovertidas, gustan de la compañía de las personas, confían sin pensar en que serán bien acogidos y hasta saben, por pura intuición, si no por experiencia, cuando hablar o cuando callar. Esto no significa que este tipo de persona haga fácilmente amigos, puede que sea exigente y desarrolle relaciones de amistad sólo con otros muy afines..., pero sí puede tener buenas relaciones de compañerismo en el trabajo o en otras actividades, y unas cuantas relaciones con distintas clases de personas, puede que superficiales pero agradables. ¿Algunos de ustedes se hallan en esta situación?

Carmen : Así era yo en mi ciudad, en mi país, pero desde que vivo aquí todo es distinto. Es cierto que en Perú, en el hospital donde trabajaba como enfermera, a veces tenía problemas de relación con algunas compañeras o jefas, ya sea por envidias, por falta de comunicación con la dirección..., pero aquí tengo que aguantar los prejuicios de algunas compañeras....

Formadora : ¿Por ejemplo?

Carmen : Más de una vez me han dicho que en países como el mío la formación es muy inferior que aquí ...¡cuando es al revés! En Perú la carrera dura cinco años...Y siempre tengo que estar a la defensiva, tratando de demostrar que sé tanto o más que ellas...

Formadora : Eso tiene como consecuencia que es difícil para ti tener una agradable conversación informal?

Carmen : Sí, a veces es posible, me olvido de lo demás y hablamos un rato de ropa, de películas o cualquier cosa, pero yo me noto que siempre estoy esperando el zarpazo, la frasecita hiriente o malintencionada. No es con todas, pero basta con que dos o tres del grupo de diez que estamos juntas sean las que me molestan...

Sofía : Yo dentro de poco voy a empezar a trabajar en una clínica..., espero que no me pase lo que a ti.

Gloria : No creo, eres alta, blanca y rubia...

Beatriz : Tú sí que eres prejuiciosa...

Gloria : Espera y verás...

Sofía : También hay mucho prejuicio con los colombianos, con los rubios también, por la droga...

Formadora : ¿ Quiénes de ustedes creen tener dificultad para mantener una charla informal con españoles o con personas desconocidas en general?

Gloria : Yo con españoles en general, si no los conozco

Diego : Yo con españoles que no conozco y con personas de más alto estatus que yo.

César : Yo, si puedo prepararme o sé cuál es la situación y lo que tengo que hacer puedo conversar sin problemas.

Jorge : A mí me pasa un poco lo que a César, prefiero no tener sorpresas, aunque no se me ocurriría prepararme.

Ana : César, tú sí que eres raro.

Formadora : El problema con los prejuicios es que se crea un clima enrarecido, y el que los sufre, como es el caso de Carmen en su trabajo, puede llegar a generalizar, a creer que la mayoría de los españoles que trabajan en su campo tienen prejuicios, y esto puede hacer que Carmen, la pongo como ejemplo, pierda la espontaneidad para iniciar y mantener una charla informal relajada y agradable con otras personas en situaciones similares. Carmen, ¿has tenido buenas experiencias con otros profesionales?

Carmen : Sí, pero me he soltado para conversar tranquilamente cuando ya los he conocido, he estado varias veces con ellos...

Formadora : Intenta recordar esas buenas experiencias cuando recién conozcas a alguien en situación similar..., una enfermera, un médico..., y prueba a ser tú misma, sin prejuizar.

Carmen : Lo intentaré.

Formadora : La charla informal es una forma de conversación que surge por lo general en forma espontánea, muchas veces por motivos de cercanía física en un espacio que se comparte necesariamente: durante el descanso en el trabajo, en el avión, en el autobús, en una sala de espera. También puede ser una charla buscada entre conocidos o compañeros de trabajo... Una habilidad importante es la retroalimentación, que consiste en comunicar al interlocutor que nos interesa lo que dice, con gestos, comentarios, preguntas, sonrisas, exclamaciones, etc. Otra habilidad es la capacidad para hablar de temas generales o de interés común: puede ser una noticia que se leyó, un programa de televisión, comentarios generales sobre el trabajo, el fútbol, la comida, el tiempo, etc. Evitando hablar de cosas muy personales y de asuntos que pueden generar grandes controversias. Aunque hay personas que son muy hábiles para tantear el terreno que pisa su interlocutor y pueden dar opiniones sobre política y personajes públicos sin problemas. Preguntas para manifestar interés por el otro sin caer en cosas personales, a menos que sea una charla entre amigos o parientes, y aún en estos casos el tipo de preguntas será adecuado a la mayor intimidad que puede haber en la relación. En cuanto a los comentarios: que sean adecuados a la situación, evitando ofender a la otra persona, no hablar de asuntos más íntimos si es una relación entre conocidos o compañeros de trabajo, a excepción de que se trate de un enfermo en la familia, por ejemplo. La principal diferencia entre la charla informal y la conversación en general es que la primera suele darse espontáneamente, entre conocidos y desconocidos. En cambio, la conversación generalmente se da en el marco de una cita, de un encuentro planeado o buscado.

Gloria : Es difícil saber hasta dónde puede uno llegar con los comentarios.

Formadora : Más que nada, es una cuestión de sentido común. Si estamos hablando con un desconocido o con una persona con la que tenemos sólo una relación de trabajo, se

espera que haya ciertos límites tanto en la auto-revelación como en las preguntas que se hacen al interlocutor, o lo que comentamos acerca de su persona o de su vida personal. Haremos un ejercicio de charla informal en el ambiente de trabajo que puede ayudar a Carmen y a todos los que tengan que experimentar relaciones difíciles en su entorno cotidiano. Carmen, tú serás una de las enfermeras que en medio de una charla aparentemente amistosa durante el tiempo de descanso en el hospital, descalifica y trata con menosprecio a otra enfermera que te representará en el ejercicio. Quieres representar a Carmen, Gloria?

Gloria : Sí.

Formadora : ¿Cómo reaccionas normalmente Carmen en esas situaciones?

Carmen : Me defiendo lo mejor que puedo, les digo que si no estuviera capacitada no habría ganado la oposición, entre otras cosas. Pero me quedo con mucha rabia, me aparto y después evito encontrarme con ellas.

Formadora : Vamos a suponer que ha pasado bastante tiempo después de esas situaciones y que Carmen intentará mejorar las relaciones. Aunque en algún momento la enfermera española insinuará algo desagradable.

Ejercicio: Representación improvisada de charla informal

Gloria está sentada leyendo. Entra Carmen.

Carmen : ¿Qué haces?

Gloria : Ya lo ves.

Carmen : ¿Estás segura de que es tu hora de descanso?

Gloria : Sí, ¿por qué?

Carmen : Nada, es que sabes que la supervisora está muy pendiente de todo. También es mi hora. Estoy agotada (se sienta).

Gloria : Yo no, felizmente en mi planta estaba todo muy tranquilo.

Carmen : Pues en la mía hubo mucho jaleo. Un paciente no se dejaba inyectar, gritaba que yo siempre le hacía daño... Al final llegó la jefa y lo calmó, pero tuve que aguantar que se quedara mirando mientras yo colocaba la inyección.

Gloria : Qué mala suerte, es que hay gente que se acobarda con los pinchazos.

Carmen : ¿Conociste a la enfermera nueva?

Gloria : No.

Carmen : Otra peruana como tú.

Gloria : ¡Qué bien! Quiero conocerla.

Carmen : Oye, ¿ustedes cómo lo hacen para ganar oposiciones? Me parece muy raro, vienen de países en que una no sabe cómo se forman y llegan aquí a ganar a cantidades de profesionales españolas que no lo consiguen.

Gloria : Pregúntaselo a la comisión examinadora. (Se levanta). Buenas noches. (Sale).

Formadora : Carmen, ¿te vas cuando hacen esos comentarios?

Carmen : A veces, cuando me quedo contesto un poco como lo hizo Gloria y me quedo callada sintiéndome pésimo.

Formadora : Y qué hace ella o ellas?

Carmen : Siguen hablando de otras cosas como si tal cosa.

Formadora : O sea que quizás no tienen intención de agredirte.

Carmen : No creo.

Ana : Yo creo que es posible que no tengan conciencia de lo que hacen, hay mucha gente así, deslenguada, pensamiento hablado...

Sofía : Pero están actuando desde el prejuicio.

Ramiro : Sí, y eso es muy agresivo.

Sofía : Y si no lo dijeran lo darían a entender de manera indirecta.

Isabel : Trabajando tantos años en hospitales vi cosas mucho peores entre españolas, claro que nunca se metieron conmigo: sabían que a la primera yo iba a reaccionar fuerte. Estás siendo muy susceptible, Carmen, y si te dicen cosas que te molestan tienes que defenderte mejor.

Verónica : ¿Y cómo defenderse del prejuicio?

Formadora : Se expresen en forma directa o indirecta los prejuicios hay que intentar descubrir lo que hay detrás. Puede ser pura ignorancia, se descalifica lo que no se conoce. ¿Qué observaron en la escena, en cuanto a habilidades de charla informal? Hasta el momento en que la enfermera española descalificó a Carmen.

Jorge : Estuvieron muy bien las dos. Las vi muy naturales, relajadas.

Verónica : Y la charla estuvo bien, hasta que la enfermera española se puso pesada parecía una relación de lo más amable.

Formadora : ¿Y en cuanto a lenguaje no verbal, comentarios y retroalimentación?

Sofía : Carmen dio bastante retroalimentación a Gloria, cuando ésta comentó lo difícil que fue su trabajo ese día.

Beatriz : Y hablaron de asuntos comunes del trabajo.

Ana : Carmen estaba muy seria, nunca sonrió, aunque considerando su situación es normal.

Ramiro : Mantuvo muy poco tiempo la mirada en Gloria.

Diego : Si no sonríe nunca y apenas mira a la otra persona cuando le habla está diciendo a gritos “no quiero hablar contigo”.

Formadora : ¿Y qué observaron en su orientación física y su postura?

Sofía : Carmen es muy educada, a pesar de su frialdad su cuerpo estaba orientado hacia Isabel, nunca le dio la espalda.

Ana : Su postura fue siempre un poco rígida, no amable desde el principio, cuando Isabel empezó siendo simpática.

Formadora : ¿En qué te basas?

Ana : Enseguida cruzó los brazos y se echó hacia atrás.

Formadora : Acertada observación. Varios investigadores sobre el tema concluyen que cruzarse de brazos en la interacción indica estar a la defensiva frente a la otra persona.

Diego : Si no sonríe nunca y apenas mira a la otra persona cuando le habla está diciendo a gritos “no quiero hablar contigo”.

Formadora : A mí no me pareció tanto, pero sí puede estar comunicando distancia y frialdad.

Isabel : Aunque Carmen estaba un poco fría, a mí me gustó la representación, me hizo recordar cuando yo trabajaba, eran muy agradables esos ratos libres entre compañeras. Nos apoyábamos mutuamente. También había mucho cotilleo, pero nunca tuve problemas como lo que ha contado Carmen. Y si alguna se metía con otra, ésta le paraba los pies.

Formadora : Después de que Carmen intente comunicar a esas dos compañeras lo que siente ante sus descalificaciones y les pida enérgicamente un cambio de conducta, si hay resultados positivos con el tiempo quizás olvide los malos ratos y pueda ser naturalmente amable con ellas.

Carmen : ¿Y si la otra persona no cambia de conducta?

Formadora : En ese caso, eres libre de evitarla o ignorarla, limitándote a hablar lo estrictamente necesario, de trabajo, que es lo que comparten. Pero lo importante es que puedas mantener charlas informales con el resto del personal sin estar suponiendo que pueden también decirte cosas hirientes.

Carmen : Hay otra enfermera que también lo hace.

Formadora : Tendrías que actuar igual con ella: decirle lo mal que te sientes cuando lo hace, informarle claramente de cómo es la formación de una enfermera en tu país y pedirle cambio de conducta. Hagamos un modelado. Isabel ¿quieres hacer el papel de la enfermera española?

Isabel : Encantada, conozco muy bien el ambiente.

Ejercicio : Modelado de expresión de disgusto y petición de cambio de conducta

La formadora da instrucciones para el ejercicio. Pide a Sofía que represente a Carmen. Se trata de desarrollar habilidades de charla informal en el trabajo durante un descanso en la primera parte del ejercicio. En la segunda parte se repite la escena de la descalificación .

Isabel está sentada con aspecto de cansancio cuando entra Sofía que se sienta un poco apartada.

Sofía : Hola

Isabel : Hola. ¿Ya terminaste?

Sofía : Sí.

Isabel : Mañana estoy libre. Me quedaré en la cama hasta mediodía. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

Sofía : Estudio, voy al cine, veo a mis amigos.

Isabel : ¿Te quedan ánimos para estudiar después de salir de aquí?

Sofía : Sí, el cambio de actividad me da más energía.

Isabel : Yo no quiero saber más de estudios, bastante mal lo pasé con los exámenes de mi carrera. ¿Irás a alguna parte en las vacaciones?

Sofía : No creo que pueda, tengo muchos gastos.

Isabel : Lo siento por ti. Yo iré a Galicia, a casa de mis primos. Cuento las horas...

Sofía : Debe de ser muy bonito eso, algún día iré.

Isabel : Te enseñaré fotos, si quieres.

Sofía : Sí, me gustaría.

Isabel : ¿Ya conociste a la nueva? Es paisana tuya.

Sofía : Ah¡ No sabía. La buscaré para conocerla.

Isabel : Ya sois tres latinoamericanas en la planta. ¿Es mucho no? Con la cantidad de ATS españolas que están sin trabajo.

Sofía : Si están trabajando es porque aprobaron los exámenes.

Isabel : Pero vaya a saber una cómo sacaron el título en vuestros países... Un amigo me dijo que cualquiera podía tener un título en Latinoamérica...

Sofía : Ya son varias veces que me dices eso, ¿no te das cuenta de que es muy agresivo? Me molesta mucho que pongas en duda mi formación.

Isabel : Calma, chica, calma, si no lo digo por ti. Es que una nunca puede saber cómo son las cosas en países que están tan lejos.

Sofía : Pues si no lo sabes pregunta a la gente que sí lo sabe. ¿Cuántos años duraron tus estudios para ser ATS?

Isabel : Tres años con la práctica.

Sofía : Pues yo tengo el título de enfermera, es una carrera que dura cinco años.

Isabel : ¿Y por qué estudias entonces? Con cinco años tenías de sobra. Es como yo digo: vaya a saber una qué clase de estudios tuviste en tu país.

Sofía : Estudio para convalidar el título de enfermera, para no seguir como ATS. Te lo repito

Isabel : No vuelvas a descalificarme por ser extranjera desde la ignorancia del prejuicio. Puedes informarte cómo es la formación en mi país de muchas maneras si no me crees a mí, pero no te voy a permitir que sigas con esto. De lo contrario, aparte el saludo y asuntos del trabajo que tenemos que compartir, no me hables.

Formadora : Fin de la representación.

Evaluación del grupo

Formadora : ¿Qué opinan de la charla informal antes de la descalificación de Isabel?

Carmen : Isabel estuvo muy bien, simpática, natural, hablando de cosas generales y personales pero no íntimas.

Rocío : A Sofía la vi un poco huraña, hablando con educación pero lo justo y necesario.

Ramiro : Quizás un poco tensa, fue mi impresión general.

Formadora : Isabel, ¿sentías que Sofía estaba tensa o huraña contigo?

Isabel : Un poco, como si estuviera enfadada.

Formadora : ¿Actúas así generalmente Carmen cuando te encuentras con tus compañeras?

Carmen : Y hablo menos todavía, por lo que expliqué antes.

Ana : Estás a la defensiva.

Carmen : Y no es para menos.

Formadora : ¿Era lo suficientemente firme el tono con que Sofía expresó su enojo y pidió cambio de conducta?

Isabel : No demasiado. Tendría que hablar más rápido y subir el volumen

Gloria : Yo creo que estuvo bien, la vi firme.

Carmen : Yo también creo que estuvo bien, pero viendo a Isabel y pensando en esas mujeres del hospital, cómo hablan y en qué tono, creo que tengo que añadir más fuerza.

Ejercicios de práctica

Se dan instrucciones para que los participantes busquen las condiciones para iniciar una interacción con españoles en circunstancias casuales. Les da ejemplos tales como iniciar una conversación en un parque, en una cafetería, durante la visita a un museo. Algunos de los participantes sugieren otras posibilidades. La formadora les pide que intenten tomar conciencia de cómo creen que es su comportamiento global, en función de sus objetivos en ese momento y de las normas implícitas de la situación.

SESIÓN 6

Charla informal en circunstancias fortuitas. Hacer citas

Objetivos

- Analizar los problemas que tuvieron los participantes para iniciar y mantener una charla informal con españoles
- Desarrollar habilidades para iniciar, mantener y terminar una conversación con españoles en circunstancias fortuitas.
- Desarrollar las habilidades para hacer citas.
- Habilidades de auto-presentación
- Imagen personal

Metodología

- Análisis grupal de la experiencia de los participantes para iniciar la interacción con españoles
- Explicaciones del formador
- Modelado de inicio de la interacción
- Ensayo de conducta de charla informal
- Instrucciones para hacer citas

Contenidos

- Exposición de los participantes con respecto a sus problemas con el inicio de la interacción con españoles y a su propia auto-evaluación en ejercicio realizado en su entorno.
- Explicación de la formadora de las habilidades sociales siguientes :
 - Descodificación de señales no verbales
 - Iniciar la interacción en circunstancias fortuitas
 - Imagen personal y habilidades de auto-presentación
 - Importancia de las habilidades para hacer citas.

Resumen de la sesión

- Auto-evaluación de ejercicios de práctica

Carmen : Creo que me fue bien con la tarea, estuve conversando casi diez minutos con la cajera de la verdulería de mi barrio. Empezamos hablando del tiempo, de vacaciones, me preguntó cosas de mi país y cuando le dije que era enfermera me contó que estaba casi decidida a empezar una carrera en la UNED. La charla fue posible porque no había ningún cliente a la vista.

Sofía : Para mí fue muy fácil, como se trataba de hablar con alguien no conocido, en la cafetería de la Facultad me senté en una mesa donde había un estudiante solo y empezamos a hablar después de que yo le preguntara cómo eran los menús...

César : Yo hice algo parecido a Sofía, el sábado tenía clases y hablé con una estudiante que no conocía en uno de los pasillos.

(Los demás participantes dicen que hicieron el ejercicio).

Formadora : Me alegro de que todos lo hicieran. Ahora, lo importante es la evaluación que han hecho de sí mismos.¿Se sintieron cómodos, creen que la otra persona respondió bien o no?

Jorge : Yo quise intentarlo de nuevo en un bar, y creo que me salió bien. Le pregunté a un cliente que estaba solo sobre las marcas de cerveza para empezar, empezó a hablar y parecía que no iba a parar...

Formadora : ¿Cómo te sentías durante la charla?

Jorge: Al principio, muy bien, me di cuenta de que si alguien no quiere hablar conmigo alguna vez no es por culpa mía, pero después tenía ganas de irme...

Sofía : ¿Él era aburrido?

Jorge : No.

Formadora : ¿Te escuchó? ¿Te preguntó?

Jorge : Sí, pero es que me pasa casi siempre cuando estoy con gente, es como si quisiera estar solo pero sabiendo que hay gente que me espera o que se acuerda de mí, como mi familia y unos pocos amigos. Igual me obligo a estar con ellos, a hablar con un cliente o con mis compañeros de trabajo porque es lo que tengo que hacer.

Ana : Pareces un personaje de una novela existencialista...

César : A mí creo que también me fue bien, le hablé a una alumna de la Facultad que no conocía, estaba sola en un pasillo...

Formadora : ¿Cómo la abordaste?

César : Le pregunté por el horario de la biblioteca. Y así empezamos.

Formadora : Cómo te sentiste?

César : Bien, pero... después pensé que había buscado una situación fácil, porque era una mujer y porque éramos alumnos.

Formadora : La próxima vez inténtalo con un hombre y que no sea un alumno universitario.

Formadora : ¿Alguno de ustedes tuvo problemas?

Gloria : Yo : le hablé a una chica que iba en mi mismo asiento en el autobús, me contestó bien..., pero parece que no tenía ganas de hablar porque cerró los ojos como para dormir...

Formadora : También empezaste con una pregunta...

Gloria : Parece que es la manera más fácil.

Formadora : También puede ser fácil hacer un comentario sobre una situación común como ¡qué frío hace! ¡Cuánto tiempo tenemos que perder con las colas! O si va con un niño o con un perro ¡Qué lindo su niño! ¡Qué perro tan bonito!

Ana : Los parques pueden ser un buen lugar para este tipo de conversaciones, hay toda clase de gente y muchos con niños y perros. Se me acaba de ocurrir, lo haré, porque a mí no me fue bien con la tarea. Empecé a hablar con un señor en la parada del autobús y antes de cinco minutos quería que fuésemos a un bar. Yo no quise, me di cuenta de que tenía otras intenciones..., y además tenía edad como para ser mi padre.

Verónica : A mí me pasó algo parecido, para evitar malos entendidos le hablé a un abuelo que esperaba a alguien en la puerta de El Corte Inglés; y yo también esperaba a una amiga. Todo iba bien hasta que empezó a piropear-me, me pidió el teléfono, se puso tan pesado que me fui.

Beatriz : A mí me fue bien, estuve hablando todo el trayecto en el tren desde el pueblo hasta Madrid con mi vecina de asiento.

Formadora : Si yo estoy cerca de un desconocido y tengo ganas de hablar, en una larga cola, en una sala de espera, durante un viaje, en una cafería , antes de hacerlo conviene

que mire a la cara a esa persona para anticiparme a su respuesta: primero atender a las señales no verbales : si me devuelve la mirada o no, y si lo hace ¿es una mirada abierta y confiada?, ¿ me sonríe también si yo lo hago antes o al mismo tiempo? O, por el contrario, no me devuelve la mirada, en vez de orientar su postura hacia mí lo hace hacia otra parte. Decodificar las señales no verbales significa traducir, interpretar esos códigos. Hay personas que tienen una gran habilidad para hacerlo y otras muy poca, pero esto depende de la capacidad de atender y observar, recordar y generalizar cuando la experiencia haya sido suficiente. Aunque siempre hay que tener en cuenta que la interpretación del lenguaje no verbal no siempre puede ser objetivo: si le pregunto a un desconocido algo que quiero saber y me responde de mala manera, antes de concluir que me está rechazando a mí puedo pensar que en ese momento está de mal humor por cualquier causa que nada tiene que ver conmigo.

El ejercicio que vamos a hacer ahora podría ayudar a algunos de ustedes que tienen dificultad para iniciar la interacción con españoles debido a que sus actividades no facilitan que conozcan a españoles que puedan ser pares. El segundo objetivo es desarrollar habilidades para iniciar y mantener una conversación del tipo charla informal con personas no conocidas. De una primera charla que resultó ser gratificante puede resultar una primera cita o encuentro planeado para intercambiar información acerca de ambos interlocutores o simplemente para pasar un buen rato. Si la primera cita es exitosa sería el primer paso para empezar a desarrollar una relación de amistad.

Charla informal con un desconocido o apenas conocido

La formadora explica, dando ejemplos, los elementos verbales y no verbales de las habilidades a desarrollar en una charla informal cuando se inicia con una persona que se conoce muy superficialmente o no se conoce. Y explica las habilidades de auto-presentación.

Ejercicio : Modelado de charla informal

Instrucciones para el modelado. La formadora pide a Rocío y a Gloria que improvisen una charla informal. Se les propone como situación la sala de espera de un dentista.. Una de los dos ha de iniciar la interacción y la otra ha de responder en forma positiva. S

Pide a los actores que salgan de la sala un momento mientras se instruye a los observadores para que tengan en cuenta los siguientes factores :

- Iniciar la conversación
- Lenguaje no verbal
- Contenido de interés general
- Comentarios
- Preguntas
- Retroalimentación en general

El ejercicio dura 5 minutos. Los modelos se desempeñan adecuadamente. Extracto del diálogo :

Rocío : (Hace el movimiento de coger una revista. La hojear, mira su reloj).

Gloria : Disculpa ¿a qué hora es tu cita?

Rocío : A las cinco. Y la tuya?

Gloria : A las cuatro y media

Rocío : Será largo lo tuyo?

Gloria : No, sólo colocarme un empaste.

Rocío : Puedes pasar tú primero, si quieres

Gloria : En serio?

Rocío : No tengo prisa

Gloria : En cambio, yo sí, tengo una clase a las 6 y ya me había resignado a perderla.

Pero ¿por qué me cedes tu hora?

Rocío : Es que estoy muerta de miedo, me quitará una muela...

Gloria : Tranquila, que este dentista tiene buena mano, hace tiempo que estoy viniendo y siempre tiene cuidado...

Rocío : Es que es la primera vez que me quitan una muela.

Gloria : Ni te enterarás aparte del pinchazo de la anestesia. Trata de pensar en otra cosa.

Rocío : Dijiste que tienes una clase ¿Qué estudias?

Gloria : Derecho.

Rocío : Estuve a punto de decidirme por Derecho, pero al final elegí Trabajo Social. ¿Es difícil?

Gloria : No, pero hay que aprender mucho de memoria...

Rocío : Eso a mí se me da muy mal...Quizás me arrepienta después..., aunque parece que mi carrera tiene más salidas ahora...¿Te falta mucho para terminar?

Gloria : Mucho, sólo puedo hacer la mitad de las asignaturas en el año porque tengo que trabajar...

Rocío : Debe ser duro...

Gloria : Sobre todo porque casi no tengo tiempo libre...

Formadora : Hasta aquí.

Evaluación

Se reproduce una parte de la evaluación de los observadores. Se evalúan bien la claridad, el contenido de interés general, la fluidez y la adecuación en el número de preguntas.

Carmen : Me gustó ver que se puede conversar con una española en forma tan natural.

Diego : Al final se vio una calidez entre ambas a pesar de que no hablaron de cosas íntimas.

Gloria : Me ayudó que ella dijera algo personal pero no íntimo al empezar: siento pánico del dentista.

Rocío : Tú me facilitaste que dijera eso al decirme que no te importaba entrar primero

Sofía : La conversación trató de asuntos generales, se notó que querían seguir conversando aunque no fuera de asuntos serios.

Ramiro : Y cada una habló lo suficiente para dejar hablar a la otra.

Isabel : Y no se hicieron demasiadas preguntas, eso estuvo bien.

Verónica : Lo que más me gustó es que Rocío no le preguntara de entrada ¿de dónde eres?

Ana : Rocío, si la representación hubiera seguido ¿le habrías preguntado a Gloria en qué trabaja?

Rocío : No sé, así de entrada creo que no..., aunque si ella hubiera seguido hablando de su falta de tiempo libre..., sí. Es complicado.

Ana : ¿Por qué? Me importa mucho tu opinión porque eres una española profesional y yo soy una inmigrante profesional que trabaja en lo más bajo de la escala social.

Beatriz : No deberías hablar así, cualquier trabajo es honrado.

Ana : Es muy fácil opinar así cuando tienes un marido que te mantiene, ingeniero además...

Beatriz : Voy a demostrarte que estás equivocada. Y quiero que todos lo sepan. Como no he podido encontrar trabajo como secretaria y no quiero depender tanto de mi marido, empiezo mañana a hacer aseos por hora en una casa en mi mismo barrio.

Formadora : Bien, Beatriz, eso puede darte más oportunidades para relacionarte en forma regular con españoles. Volviendo a la importancia de la charla informal, idealmente es una forma liviana, agradable y relajada de relacionarse con otras personas. Pero hay que tener presente que no siempre la otra persona quiere conversar, sus motivos pueden ser muchos, lo importante es no interpretar su negativa como un rechazo personal, ya que puede ser alguien muy retraído, o tiene muchas preocupaciones, o está de mal humor, o es tímido, o está deprimido, o simplemente no tiene ganas de hablar en ese momento.

Ejercicio : ensayo de conducta de inicio de interacción con españoles

Se pide a un participante que tenga problemas para iniciar interacción con españoles que haga el ejercicio con Ramiro repitiendo la situación anterior pero variando el escenario : serán compañeros de asiento en un tren. La única diferencia en las instrucciones para la acción es que Ramiro es libre de aceptar la conversación o retraerse.

Resumen de la representación

Los dos actores han colocado dos sillas juntas simulando los asientos vecinos de un tren.

César : Eh... ¿Sabes si el tren para en alguna ciudad?

Ramiro : En Ciudad Real, cinco minutos.

César : Se hace largo el camino.

Ramiro : Sí (Vuelve a leer el periódico).

César : Olvidé traer un libro para leer.

Ramiro : Si quieres éste, te lo dejo cuando acabe.

Cesar : Sí, gracias. ¿ Vas a Barcelona?

Ramiro : Sí.

César : Es más bonita que Madrid?

Ramiro : Depende, está el mar y eso es una ventaja.

César : ¿Eres de Madrid?

Ramiro : Sí ¿y tú? No eres español

César : Soy peruano y vivo en Madrid. ¿Estudias o trabajas?

Ramiro : Ya terminé los estudios, soy trabajador social y trabajo en una ONG

César : Qué interesante; Y también colaboro en una ONG, como voluntario, claro.

Estudié Administración en Perú y ahora estoy haciendo un master... (se extiende sobre sus actividades).

Ramiro : Ah (vuelve a leer)

César se ve inquieto, mira de reojo a Ramiro.

Evaluación del grupo

Formadora : Ramiro ¿tenías ganas de hablar con tu compañero de asiento?

Ramiro : Al principio, sí, pero hubiera preferido hacerlo cuando acabara el periódico.

Y después no sé, no lo tengo claro.

Formadora : ¿Qué sentías?

Ramiro : Un poco incómodo ya que a él lo sentía como forzado.

Formadora : ¿Cómo te sentiste César?

César : Un poco tenso al principio pero sobre todo al final, ya que no supe cómo continuar, no sabía si convenía esperar a que él me hablara.

Ana : Creo que estuvo bien en general, aunque César hizo demasiadas preguntas.

Diego : Sí, parecía un interrogatorio.

Sofía : Bien hasta que César al final parecía muy tenso, su postura, su mirada....

Ana : Esa mirada de reojo... A mí si una persona me mira así siento desconfianza.

Formadora : ¿Por qué?

Ana : No lo tengo claro, pero prefiero que me miren directo a la cara.

Formadora : Es la ambigüedad del lenguaje no verbal: en el caso de César su mirada puede transmitir desconfianza aunque lo más probable es que sea inseguridad. ¿Cómo te sentías César al querer iniciar una conversación con un desconocido?

César : Estaba un poco tenso ya que no sabía si él tenía ganas de hablar, por eso le hice varias preguntas.

Ana : ¿De qué otra manera puede uno darse cuenta de si la otra persona tiene interés en hablar con una?

Formadora : Por su expresión facial, por una postura atenta, si sonríe, si se explaya en su respuesta y hace preguntas y comentarios.... Con respecto a la cantidad de preguntas, hay que considerar siempre lo que es adecuado a la situación: como acaban de conocerse, nada de preguntar sobre asuntos personales que tengan que ver con estados de ánimo, sentimientos, relaciones personales, etc. Usar el sentido común. Cuando la relación está empezando es conveniente no hacer más de una o dos preguntas, y ojalá sean preguntas abiertas, para dar pie a que la otra persona se explaye. Por ejemplo, si la persona con la que viajamos nos dice que su destino es Ciudad Real podríamos preguntarle “¿Cómo es Ciudad Real en comparación a Valencia? Un indicador para darnos cuenta de si la otra persona quiere hablar con una es si a su vez nos hace una pregunta o se explaya ante la nuestra. ¿Y qué opinan del contenido de la conversación? Fue un contenido de interés general?

Diego : Sí, cuando César hizo comentarios comparando el viaje en tren con viajar en autobús.

Ana : Estuvo bien que ninguno de los dos hablara de cosas personales, pues empezaban a conocerse.

Formadora : ¿Cómo fue el tiempo de habla?

Sofía : César habló mucho más tiempo que Ramiro.

Formadora : Ramiro, ¿hubieras querido hablar más?

Ramiro: Un par de veces sí, pero no quise interrumpir a César...

César : Estaba un poco nervioso...

Formadora : A veces resulta más tranquilizador llenar los posibles vacíos en la conversación hablando sin realmente mantener un diálogo, pero una vez que se establece una cierta relación los silencios dejan de ser amenazantes...En la próxima sesión vamos a tratar las habilidades de conversación en general. Hasta ahora hemos tratado algunas habilidades que conviene desarrollar para una charla informal tanto con desconocidos como con compañeros de trabajo. El ejercicio para hacer en su entorno

consiste en hacer una cita con una persona con la que se han tenido encuentros casuales, o sea, la cita no puede ser con un amigo o amiga. La persona debe ser española.

Diego : ¿Puede ser alguien del trabajo?

Formadora : Sí, siempre que no sean amigos y no se hayan citado antes. El objetivo de la tarea es desarrollar habilidades para tomar la iniciativa para hacer citas con españoles con los que crean que les gustaría iniciar una relación social o de amistad. Es muy importante que tanto ustedes mismos como la persona con la que van a citarse no confundan el encuentro como una cita romántica o para ligar.

Diego : Eso es complicado, en Perú cuando un hombre llama a una mujer para juntarse los dos solos es porque hay interés en algo más. Distinto era cuando estudiaba y llamaba a una compañera para asuntos de la escuela.

Jorge : Yo tuve amigas en Argentina con las que me encontraba para conversar, y sólo eran eso, amigas.

Gloria : Es que en nuestro país hay mucho machismo. Yo tenía amigos y algunas veces nos juntamos para hablar, claro es que ya al segundo o tercer encuentro ellos querían otra cosa.

Sofía : Ustedes pueden practicar otras costumbres aquí, con españoles. Yo me citaba con amigos en Colombia y tuve buenas experiencias.

Ana : El problema es cómo hacemos los que no tenemos conocidos españoles para proponerles un encuentro. Por ejemplo, yo, que trabajo en solitario.

Gloria : Y yo, porque mis a mis compañeros de trabajo no cuentan, los veo todos los días, somos tres, y quiero conocer a otros españoles.

Beatriz : Y yo.

Formadora : Beatriz, puedes pedir una cita a alguna de las esposas de un compañero de trabajo de tu marido, a una que conozcas, claro. Sofía, Jorge, César y Carmen , ustedes lo tendrán más fácil, ya que tienen compañeros de estudios a los que ven regularmente. Pero recuerden que tienen que citarse por primera vez con el español o española. Todos ustedes han hecho citas muchas veces, sobre todo en sus países. Si recordaran por ejemplo cómo se iniciaron y desarrollaron algunas amistades que quizás se mantienen

hasta hoy quizás podrían reconocer algunas causas de éxito. Voy a nombrar sólo algunas : simpatía mutua –que en parte va a depender de que cada uno encuentre gratificante al otro, lo que significa sentirse bien con el otro. Las habilidades de conversación son muy importantes : afecto en el sentido de ser calidez; encontrar uno o más valores e intereses en común, por ejemplo aficiones; dar retroalimentación, empatía. Las habilidades de conversación son fundamentales para el éxito de una cita con alguien que quisiéramos desarrollar una relación, algunas ya las hemos visto en las sesiones sobre charla informal; otros elementos los analizaremos en la próxima sesión.

Verónica : ¿Puedes hacernos alguna recomendación en general que nos sirva para tener una conversación interesante?

Jorge : Sí, yo creo que es muy importante. Algo que podamos hacer por nuestra cuenta cuando termine este grupo, además de practicar.

Formadora : Desarrollar la curiosidad, el interés por lo que pasa en el mundo. Leer artículos de prensa, reportajes, artículos de opinión, sobre España, el resto de Europa, los conflictos internacionales. Y desarrollar alguna afición, los que no la tengan, por ejemplo, un deporte, arte, leer novelas, ir al cine, hacer excursiones, etc. Todo esto no sólo enriquece a la persona sino que además puede ser un puente para comunicarse con otros y compartir opiniones y aficiones. Además de que la conversación puede ser estimulante para ambos. También se podrá comunicar el desacuerdo de opiniones con fundamento.

Como la tarea es hacer una cita con un español (a), para los que nunca lo han hecho: ¿Cómo suelen hacerlo los españoles aquí presentes? Cuando toman la iniciativa y es la primera vez con determinada persona?

Isabel : Si tengo su teléfono, llamo y le digo : hola, soy Isabel, nos conocimos en tal parte... ¿te acuerdas de mí? Hablamos un rato de cualquier cosa y le digo : oye, qué tal si quedamos para tomar unas cañas... Y nunca he tenido problemas.

Ramiro : Yo hago algo parecido, pero siempre que esté seguro de que la otra persona se acuerda de mí y no ha pasado mucho tiempo desde que nos vimos.

Rocío : Yo hago lo mismo, y es como dice Ramiro. Porque sería violento que la otra persona no sepa con quién está hablando.

Ejercicio: ensayo de conducta para hacer una cita

La formadora pide a dos participantes que ensayen una escena en la que uno de ellos llama por teléfono a un conocido /a con el que se dieron sus respectivos números de teléfono. Sería la primera llamada. Da las instrucciones mínimas. (los actores estarán de espaldas entre sí y a una cierta distancia.

Diego : (hace mímica de marcar un número). Hola César, soy Diego...¿te acuerdas de mí? Nos conocimos hace una semana en el parque.

César : ¡Ah sí, hola ¿cómo estás?

Diego : Con ganas de salir a tomar una copa y hablar . ¿Puedes esta noche?

César: Esta noche no puedo. ¿Qué te parece si quedamos mañana a las siete de la tarde en el bar....

Evaluación

Formadora : ¿Qué les pareció?

Ramiro : Muy bien.

César : Lo difícil es dar el primer paso.

Diego : ¿ Y si no se acuerda de mí? ¿ O me da largas y me doy cuenta de que no tiene ningún interés en juntarse conmigo?

Beatriz : En ese caso me olvidaría de él y probaría con otra persona.

Imagen personal y habilidades de auto-presentación

Formadora : En un primer encuentro, como la otra persona no sabe nada de nosotros, lo único que puede conocer a primera vista es nuestro aspecto físico. La ropa que llevamos, el peinado, el maquillaje en las mujeres, entre otras cosas, es lo primero que se ve. El ser humano tiende a hacer atribuciones para tener una idea general de cómo es la otra persona en los primeros minutos.. Pero no es sólo el vestuario lo primero que entra por los ojos, también se aprecian el modo de andar, la postura y la mirada. Luego están la voz, la entonación, la manera de saludar, etc. Y el atractivo físico, que puede mejorar a veces bastando la voluntad de la persona, cambiando el tipo de vestuario, el peinado, bajando de peso si es que no hay una anomalía orgánica que lo impide; y en el

caso de las mujeres, además, está el maquillaje: si hace falta, si es excesivo, etc. La elección del tipo de vestuario y el arreglo personal son muchas veces indicadores psicológicos de la persona, como por ejemplo, una mujer con una depresión grave puede tender a abandonarse. El caso opuesto es la mujer que acaba de enamorarse. Elegir un arreglo personal en vez de otro según cada circunstancia es una habilidad social. Aquí interviene el conocimiento de la conducta apropiada, normas sociales y también valores.

César : Es una manera muy superficial de actuar : juzgar a las personas por su apariencia.

Ana : Estoy de acuerdo, pero no me digas que tú no miras más a las mujeres bonitas. ¡Apuesto que se te van los ojos! Y lo de la ropa, lo que hay que usar, lo que es elegante o no, eso viene de las clases más acomodadas, y el pueblo imita.

Formadora : Aunque en su origen sean valores y normas de las clases sociales altas y medio altas, han sido adoptadas masivamente, y es cada vez mayor la influencia de los medios. Si ustedes rompen las normas presentándose en una entrevista de trabajo en una empresa del tipo conservador como si fueran a la playa, los entrevistadores los van a evaluar primero de acuerdo a una imagen física, pero pueden hacer atribuciones : este hombre es un rebelde, esta mujer es descuidada, es una persona sin educación, etc. Ocurre lo mismo que con los modales : manera de sentarse, de saludar, postura, etc. La persona es libre, pero si quiere ser aceptada en un grupo determinado tendrá que jugar con las mismas reglas del juego. Cuando llegamos a este punto debemos considerar nuestros propias necesidades : qué gano y qué pierdo, qué es más importante para mí...

Sofía : Eso es razonable. Pienso en la manera de ser de Ana, que es muy crítica y también muy auténtica: a lo mejor para ti, Ana, sería tan agobiante relacionarte con un grupo que funciona con reglas que te parecen absurdas que tendrías que considerar si vale la pena tanto sacrificio.

Ana : De acuerdo, ahora mismo estoy viviendo una situación así, tratando de conseguir una red de contactos para trabajar en mi profesión, aquí o en Argentina, porque el tipo de gente que tiene los recursos es la misma en todas partes. La cuestión es : agacho la cabeza y me compro tacones y faldas, o disminuyo mis posibilidades de trabajo pero sigo siendo libre.

Formadora : De una primera cita puede resultar una relación que se mantenga en el tiempo, de amistad, de pareja o un tipo de relación que aunque no llegue a ser de amistad propiamente tal puede ser agradable para ambas partes. Además de aumentar las redes sociales. El atractivo físico es un factor a tener en cuenta. Haremos un ejercicio de evaluación grupal.

Ejercicio : Evaluación de la imagen personal de los participantes

La formadora pide a los participantes que observen a cada uno de sus compañeros del grupo después de sentarse formando un círculo más amplio. Se trata de que hagan sugerencias para mejorar su imagen personal. Y señalando a la persona que ofrece mejor imagen en un sentido global.

Verónica : A Gloria yo le aconsejo que combine de otra manera los colores de su ropa, por ejemplo, no azul oscuro con marrón, no es elegante y le dan un aspecto un poco triste. Colores más suaves.

Beatriz : Estoy de acuerdo.

Sofía : Yo también.

Rocío : Isabel, creo que te verías más guapa y más joven si no usaras rojo en los labios, como eres muy blanca y con el pelo tan claro resalta mucho.

Carmen : Y también si bajaras de peso...

Verónica : Ana, un poco más de coquetería y estarías muy bien....

Beatriz : Tienes muy buena facha, pero me gustaría verte alguna vez sin zapatillas de deporte y sin vaqueros..

Carmen : A Diego, que cuide su postura cuando esté sentado.

Sofía : César, podrías corregir tu postura ya sea de pie o sentado

Formadora : Y quién o quiénes de los presentes les parece que tiene una mejor imagen a nivel global

Beatriz : Sofía y Jorge.

Verónica : Lo mismo

(Los demás por unanimidad opinan que Sofía, entre las mujeres, y Jorge entre los hombres son los que presentan una mejor imagen personal).

Formadora : ¿Qué opinan las personas que recibieron sugerencias para hacer cambios?

Isabel : Nadie me había dicho nunca que mi maquillaje era demasiado... Probaré con otros, y si me siento mejor puede que cambie.

Gloria : A mí tampoco nadie me había dicho nunca nada sobre mi ropa..., la verdad es que nunca le he dado importancia. Además, siempre ando escasa de dinero.

Sofía : Aquí cualquiera puede comprar ropa linda por casi nada, está la ropa usada, lavada, impecable en el Rastro.

César : A mí tampoco me habían dicho nada sobre mi pelo ni mi ropa, eso es fácil de arreglar. Lo que es difícil es lo de mi forma de mirar, mi postura...

Formadora : Sólo tienes que recordarlo en ciertas situaciones, cuando sientes temor a ser evaluado o te sientes inseguro.

Sofía : Aquí mismo en el grupo, a veces estás relajado y tu manera de mirar, tu postura son naturales.

Ejercicios de práctica

- Hacer una cita con un español (a) para conversar en algún lugar público.
- Los participantes que recibieron sugerencias para que mejorar su aspecto personal, si están de acuerdo, que comiencen a hacer esos cambios.

SESIÓN 7

Factores cognitivos en situaciones sociales

Objetivos

- Analizar los problemas para hacer citas con españoles
- Comprender la importancia de los factores cognitivos de las habilidades sociales
- Desarrollar habilidades de percepción social durante la interacción.

Contenidos

- Problemas para hacer citas con españoles .

- Factores cognitivos en las situaciones sociales en general :
- Conocimiento de las normas y expectativas de la situación (Adaptado de Caballo, 1993)
- Conocimiento de las costumbres sociales (Caballo, 1993)
- Saber ponerse en el lugar de la otra persona (Argyle, 1967)
- Percepción de situaciones sociales (Argyle, 1975, 1988)
- Diferencias culturales en las normas, valores y formas en las relaciones interpersonales

Metodología

- Información y explicaciones de la formadora
- Análisis grupal de los problemas planteados
- Ensayo de conducta

Resumen de la sesión

Evaluación de ejercicio de práctica

Diego: A mí me fue mal, no había nadie con quien quisiera citarme de los españoles con los que trabajo, así es que se me ocurrió invitar a una chica que me saluda amablemente siempre que nos cruzamos, vivimos en el mismo edificio. Pero fracasé.

Formadora : Cuéntanos cómo la abordaste.

Diego : Me detuve junto a ella después de decirnos hola, en el pasillo y le dije : ¿Cómo te llamas? Yo soy Diego.. Y yo Susana, respondió. Le dije : ¿Quieres que quedemos para tomar algo mañana por la noche? Lo siento, me dijo muy seria, pero tengo novio.

César : Creyó que querías ligar con ella.

Formadora : Era así?

Diego: No, yo tenía claro que se trataba de una cita amistosa para evitar confusiones, justamente. Pero no había nadie más. O sea los demás vecinos son matrimonios y ancianos con los apenas intercambiamos un saludo.

Formadora : ¿Qué pasa con tus compañeros de trabajo?

Diego: Casi todos son españoles, comemos juntos todos los días, pero no tengo nada en común con ellos, a pesar de que son simpáticos, me caen bien, pero nada más.

Carmen : Porque tú eres un licenciado y ellos no tienen estudios?

Diego: No, es que no tenemos nada en común, a mí me gusta leer, ir al cine , ni siquiera me gusta el fútbol, ellos se juntan alrededor de un televisor en un bar a mirar los partidos. Y después discuten sobre fútbol, pueden estar horas con eso...

Gloria: A mí me pasa lo mismo, siento que no tengo nada en común con mis compañeras españolas de trabajo, salvo los temas típicos de mujeres, como los amores, los maridos, la ropa, los niños...Pero hice una cita con una española que conocí en mi primera clase en el master de cooperación para el desarrollo. (Se ve muy contenta). ¡Ya empecé;

(Los demás la felicitan. Cuenta que ahorró dos años para pagarse el curso).

Ana : A mí también me fue mal, no había ningún español o española que conociera para hacer cita.

Verónica : Yo tampoco pude. Por el trabajo que hago mi relación con los españoles es de patronos y empleada. Son bastante amables pero siento que hay un muro. Además apenas los veo.

Beatriz : Yo creo que estás con los prejuicios que hay en nuestros países, donde a las empleadas domésticas se las mira muy en menos. Aquí no hay esas diferencias de clase. Deberías tomar la iniciativa para acercarte a ellos.

Verónica : El muro existe, no lo he soñado.

Beatriz : Yo estoy haciendo aseos por hora y cuidando algunos días un rato a la hija de una española de mi barrio. Con ella tengo una relación de iguales, cuando está en la casa nos sentamos a tomar café como dos amigas, nos contamos nuestras cosas y mi hija juega con su hija.

Beatriz : Esta vez me cité con la secretaria de la oficina donde trabaja mi marido, la conocía y habíamos hablado un poco cuando he ido a buscarlo a la salida... Fuimos a tomar café cuando salió del trabajo muy cerca de la oficina. Me sentí bien y tuve cuidado de no hablar de asuntos personales por la situación.

Sofía : Eso significa que está cerrada la posibilidad de tener una amistad con ella...

Beatriz : Depende de cómo vayan las cosas.

Formadora : ¿Conoces a los compañeros de oficina de tu marido?

Beatriz : Muy poco, él va con ellos al bar a veces después del trabajo, pero aún no se ha hecho amigo de ninguno de ellos como para juntarnos con sus mujeres en fin de semana. Sus relaciones con ellos son de lunes a viernes.

Eloísa : Yo tampoco pude citarme con nadie, la mayoría de la gente que conozco es cubana, el resto son latinoamericanos.

Ana :Y en tu trabajo?

Eloísa : Sólo somos mi jefe y yo.... Y a él no puedo pedirle una cita...

Sofía : Tienes toda la razón, podría prestarse a malos entendidos...

Ana : ¿Y los españoles que trabajan con tu marido?

Eloísa : Nunca me los ha presentado, él va a bares con ellos después del trabajo.

Formadora :¿Qué podríamos aconsejar a los que se encuentran en la situación de Diego, Verónica, Ana y Eloísa?

Sofía : Hay que cambiar la circunstancia, por ejemplo, buscar actividades donde haya gente con la que compartir aficiones...

Diego : Pero dónde están esas actividades? Si voy a escuchar una conferencia, cuando termina no he conocido a nadie...

Formadora : Lo más práctico sería buscar actividades regulares donde participen con un grupo de españoles. Pueden ser estudios, deportes, desarrollo de aficiones, trabajar como voluntarios en una ONG. Cualquier actividad relacionada con sus intereses, organizando el tiempo para que puedan seguir trabajando. César, Gloria, Beatriz, Sofía, Carmen, cuéntenos cómo resultaron sus citas.

César : Le propuse a un compañero de curso ir a ver una película latinoamericana en Casa de América. Me costó hacerlo porque hasta ahí apenas habíamos hablado de las clases, exámenes, etc. Tuve suerte porque nos encontramos en la cafetería, ahí le comenté del festival y le propuse encontrarnos allí. A la salida nos fuimos a tomar una cerveza. Nos dimos los números de teléfono...

Formadora : ¿Cómo te sentiste durante la conversación y cómo lo viste a él?

César : Me sentí bien, hablamos de la película y le conté algunas cosas de mi país... Al final me sentí regular, pues cuando le dije que podríamos volver a ver otra película en fin de semana me dijo que esos días se encontraba con sus amigos...

Formadora : ¿Por qué te pareció mal?

César : Es que hasta ese momento creí que yo le caía bien, llevábamos media hora hablando...

Formadora : ¿Qué opinan los españoles presentes?

Ramiro : Lo que hizo tu compañero es normal, es lo que yo hago normalmente: los fines de semana los reservo para los amigos que no son compañeros de estudios. Ahora que terminé la carrera también tengo amigos que fueron compañeros...

Ana : Es una forma de ser muy cerrada. A ver, ¿por qué no invitas a compartir con tus amigos de siempre a un compañero que te cae bien?

Diego : Sí, ¿por qué no mezclarlos?

Rocío : Porque es complicado mezclar amigos con los que uno tiene una historia en común con una persona que se acaba de conocer. A menos que sean ocasiones especiales, como una fiesta de cumpleaños o algo por el estilo.

Isabel : Yo también soy española y siempre que puedo mezclo a la gente, no hay problemas. Al contrario, he presentado a gente que se ha hecho muy amiga y hasta hay algunos que se han hecho novios.

Gloria : Isabel se parece más a cómo se relaciona la gente en mi país, por lo menos en mi ambiente.

Ana : Es una mentalidad más individualista la de aquí, no puedo dejar de ver a esta sociedad desde el punto de vista de la sociología y comparo. Rocío y probablemente Ramiro representan a la pequeña burguesía, grupos cerrados con muchas reglas para relacionarse, son muy parecidos a cómo funcionan en las clases media alta y alta en Argentina: nada de mezclas. Isabel, en cambio, representa a otro grupo social más sencillo y abierto, como una de mis vecinas españolas que es mujer de un obrero: me invitó a comer algo a su casa y me presentó a toda su familia. Apenas hace seis meses que nos conocemos, y sólo habíamos intercambiado el saludo y poco más. Me emocioné.

Isabel : Bueno, mi padre era albañil, vengo de clase obrera, y a mucha honra. A lo mejor por eso soy así.

Ramiro : Está bien ser así, Isabel... Puede que Rocío y yo parezcamos cerrados como dice Ana, pero creo que preferimos dejar que las cosas sigan un curso natural. Ese compañero español que salió con César ahora es sólo un compañero de estudios, pero con el tiempo puede llegar a ser un amigo como los demás.

Formadora : Pueden llegar a ser amigos y también puede ser que no. Son varias las circunstancias que favorecen el inicio de las relaciones sociales de las que puede comenzar la amistad o no, a partir de un encuentro en que las dos personas o un pequeño grupo primero, simpatizan entre sí, luego descubren que tienen intereses

comunes. Y hay un factor que ayuda y es la frecuencia del contacto, de ahí que es tan fácil que se hagan amigas personas que comparten estudios, trabajo, etc., factor importante pues permite que se vayan conociendo gradualmente, lo que también influye en que algunos compañeros de trabajo se hagan amigos y otros no, va a depender de la simpatía mutua, de la afinidad y también de que pertenezcan a una clase social similar, lo que a veces es determinante y otras no, depende de las personas.

Ana :Todas esas condiciones no están en la vida de la mayoría de los que estamos aquí. Me paso el día cuidando a una anciana, además de la limpieza, cocinar, etc. Estoy sola con ella siempre. Una vez por semana aparece la hija, que me habla sólo para darme órdenes. Mi vida social es con argentinos y un par de chilenos.

Carmen : A mí me fue bastante bien. Fui al cine con una compañera de trabajo que no veo mucho pues está en otra planta, nunca había conversado con ella salvo asuntos de trabajo, pero coincidimos a la salida y hablamos de otras cosas y le propuse ir a ver una película. Terminé contenta, creo que me sirvió lo que hablamos en la sesión sobre que yo podía estar a la defensiva....

Sofía : Yo me cité con una compañera por primera vez. Estuvimos casi dos horas hablando en una cafetería y me sentí muy bien porque pudimos hablar de cosas personales sin llegar a asuntos íntimos. Yo le conté que dejé a un novio en Bogotá y que ahora no me siento segura de querer seguir con él a la distancia, y ella me contó que había terminado con su novio y lo estaba superando. Pero la mayor parte del tiempo estuvimos hablando de asuntos relacionados con nuestra profesión.

Jorge : Yo me cité con un compañero de curso, era la primera vez que hablaba con él de otros asuntos aparte de los exámenes. Estuvimos en un bar hablando de trabajo, de Argentina, de dinero... Salimos juntos desde la Escuela, me habría costado mucho llamarlo por teléfono... En general creo que salió bien, aunque a la media hora empecé a sentirme intranquilo, como siempre que estoy con gente, y a tener ganas de irme. Pero me aguanté y al final estuve una hora con él.

Formadora : Se han mencionado algunas diferencias interculturales en la manera de iniciar una relación interpersonal. Lo primero que hay que tener en cuenta son las normas sociales que están presentes en la situación. El problema es que esas normas son siempre tácitas, hay que percibirlas, especialmente cuando se trata de una situación nueva. Y la única manera es aprender de la observación repetida en el ambiente natural

y acomodarse a la conducta de los interlocutores. Estas normas tienen que ver con los valores. Hay culturas y grupos sociales dentro de esas culturas para los que la apertura a la intimidad es muy exclusiva: se comparten experiencias, se revelan las emociones y sentimientos personales sólo a las personas con las que hay una auténtica relación de amistad. En cambio, hay culturas en las que se valoran mucho las relaciones personales por sí mismas, dedicándoles más tiempo y más espacio, por lo que puede ser más fácil llegar a tener una relación de amistad en menos tiempo. Quizás por lo mismo se habla más pronto de asuntos personales. En cambio, en las culturas más individualistas una pregunta personal hecha a una persona que es sólo un conocido se puede sentir como una invasión de la intimidad. ¿Cómo ven ustedes esto si comparamos la cultura española con cualquier cultura latinoamericana?

Gloria : En Perú, cuando empezaba a ser amiga de alguien, ya en el segundo o tercer encuentro estábamos contándonos cosas íntimas, lo mismo aquí con compatriotas y otros latinoamericanos. Pero ya me he dado cuenta de que con los españoles no es así. Si soy yo la que empiezo a hablar de mí misma la otra persona hace como que no me ha oído y cambia de tema.

Formadora : Hay que evitar las generalizaciones, Gloria. ¿Qué tipo de relación tienes con esas personas?

Gloria : Tenía, eran dos voluntarias de la ONG donde estuve yendo dos tardes como voluntaria, hace unos meses.

Verónica : Los oigo en los bares adonde voy, pueden estar horas hablando de cualquier tontería. A lo mejor hablan de sus cosas entre amigos, en otros momentos.

Ramiro : Cuando yo quiero hablar de asuntos más íntimos busco un lugar tranquilo, y con amigos de verdad.

Formadora : ¿Qué nos dices de ti, César?

César : Yo no hablo de cosas personales, así me protejo.

Formadora : ¿Te proteges de qué?

César : De ser mal interpretado.

Isabel : Eso es muy raro.

Formadora : ¿Con todo el mundo te proteges?

César : No, tengo amigas con las que puedo hablar en confianza. Pero cuando voy a la Facultad me preparo para conversar con los compañeros españoles.

Ana : Eso sí que es raro. Y artificioso además.

Sofía : A mí me parece que tienes una tremenda inseguridad: te importa demasiado lo que los demás puedan opinar de ti.

César : Me importa la opinión de esos españoles, lo hago por las metas que tengo en la vida : trabajar profesionalmente.

Formadora : Se puede ser un hábil conversador, interesante y adecuado a cualquier circunstancia sin necesidad de “prepararse” como dice César. La ventaja es que un hábil conversador lo será en forma espontánea, algo tan sencillo como caminar. Para eso estamos aquí principalmente. La conversación puede ser el camino para establecer relaciones estables y satisfactorias en todos los ámbitos. Pero hay unas normas tácitas, como en casi todas las conductas relacionadas con habilidades sociales. Por ejemplo, con respecto a la auto-revelación, que significa mostrar lo íntimo, hablar de cosas muy personales... Esto varía según las culturas, los grupos sociales dentro de las culturas, pero siempre hay unos límites que se consideran adecuados : desde no hablar de cosas personales con desconocidos, con personas con las que hay una relación de autoridad o puramente de servicios: por ejemplo, el médico con el paciente, hasta relaciones en las que se espera que haya intimidad, como entre los amigos, la pareja, padres con hijos, hermanos...

Carmen : Yo veo diferencias en eso, en la auto...

Formadora : Auto-revelación

Carmen : Parece que los latinos nos mostramos más y más rápidamente cuando empezamos una relación de amistad. Creo que los españoles son más cerrados.

Formadora : ¿Qué opinan de esto los españoles presentes?

Rocío: Pues yo creo que en parte es cierto lo que dicen. La verdad es que yo me siento incómoda cuando alguien que estoy empezando a conocer me cuenta algo muy personal.

Diego : ¿Qué tan personal por ejemplo?

Rocío: Por ejemplo, hace unos días fui a la Facultad donde estudié y me encontré con una compañera del último curso, una brasileña. Fuimos a comer juntas a la cafetería, era la primera vez que estábamos solas hablando un buen rato. Y ella empezó a contarme de una depresión de la que acababa de salir, de problemas con el novio... Me sentí incómoda.

Formadora : ¿Por qué crees que te sentiste así?

Rocío: Porque era como si ella estuviera forzando la relación, si ella hablaba de cosas tan personales quizás esperaba que yo hiciera lo mismo, y no quería hacerlo... Yo estoy acostumbrada a que la intimidad se comparta con amigos con los que hay una fuerte relación, algo que crece con el tiempo. Y en cuanto a lo que dijo Diego : esa gente que se junta en bares a tomar algo, con el ruido que hay es lógico que no se hable de cosas personales.... Uno va para estar juntos, nada más, a pasar un rato agradable. Si quiero tener una conversación seria busco un sitio tranquilo...

Formadora : Lo que parece claro es que unos prefieren una mayor auto-revelación y otros acostumbran compartir la intimidad en relaciones más establecidas en el tiempo. Las habilidades sociales básicamente consisten en adecuar nuestra conducta a la situación, lo que implica acomodarse al estilo de relacionarse de la otra persona para evitar problemas y conseguir unos objetivos, entre los cuales podría estar iniciar una relación y mantenerla si realmente nos interesa. La tarea para la próxima sesión es hacer una evaluación de sus relaciones de amistad aquí en España. Los latinoamericanos con latinoamericanos y los españoles con españoles. Si están satisfechos con sus amistades, si tienen problemas...

Resumen de explicación de los contenidos de esta sesión

Dimensiones cognitivas : valores, normas, expectativas y roles. Diferencias culturales.

Formadora : Cuando hablábamos de las diferencias en la manera de relacionarse con la gente entre distintos grupos sociales y culturales nos estábamos refiriendo a valores y a normas. Si queremos formar parte de un grupo o relacionarnos en forma satisfactoria con alguien hay que conocer los valores, normas y expectativas presentes en la situación. La mayoría de estos elementos los conocemos por un aprendizaje natural desde que somos niños. Son nuestros padres los que primero nos enseñan una serie de normas básicas tales como : saludar, dar las gracias, pedir por favor, etc.; controlar la expresión de la rabia, no mentir, cuidar las formas en público, etc. El problema es que no todos los niños reciben este tipo de aprendizaje, ya sea porque los padres no practican una serie de normas , lo que significa que no son modelos adecuados, o no se preocupan de que sus hijos lo hagan. Luego además viene un aprendizaje por imitación de los pares, en la época escolar además de la enseñanza directa de parte de los padres

y profesores. Ya en la vida adulta nos relacionamos con muchas personas, siempre habrá un grupo que frecuentamos más : la familia, los compañeros de trabajo, los amigos de toda la vida , nos influyen en la manera de comportarnos socialmente. Como adultos también tenemos que enfrentarnos a nuevas situaciones, variando cada una, además, según el grupo socio-cultural, que puede ser muy distinto al que pertenecemos originalmente. Lo que quiere decir es que las normas varían y los valores también. De la misma manera tenemos que adaptarnos a los roles que cada uno desempeña en una situación. Hay diferencias entre la cultura española y la latinoamericana, por ejemplo, y dentro de la sociedad española hay diferencias entre unos grupos sociales y otros. Si no hemos tenido la oportunidad de conocer las normas y valores de un grupo por experiencia directa ¿de qué otra manera creen ustedes que podemos conocerlos?

Sofía : Yo creo que tendríamos que observar cómo se comportan las demás personas en esas situaciones.

Formadora : ¿ A todas las personas?

Sofía G : No, tendríamos que fijarnos en las personas que saben cómo comportarse en esas situaciones.

Diego: ¿Y cómo sabremos si saben comportarse?

Formadora : Cuando se dice que saben comportarse es siempre en relación a unos valores, normas y costumbres específicas de un grupo socio-cultural. Desde un punto de vista objetivo las reglas sociales en lo que respecta a buenos o malos modales son relativas. La única manera de verlo en la práctica es observar si el grupo mayoritario es amable con la persona, si lo trata como a uno de los suyos. En este punto es muy importante desarrollar la habilidad para interpretar adecuadamente las señales no verbales : ¿es una sonrisa auténtica o es una sonrisa puramente de cortesía?

Pero también puede observarse en el interés de miembros del grupo mayoritario en seguir frecuentando a esa persona.

Ana : ¿Y qué pasa si una no está de acuerdo con esas normas?

Formadora : Entonces tienes que elegir : es como querer o no querer formar parte de un club : si quieres ser miembro de él tendrás que aceptar sus normas: tendrás que evaluar los costos y los beneficios. El mejor ejemplo es considerar las diferencias en cuanto a

normas entre distintas clases sociales : mientras más alta es la clase social parece que hubiese más límites y reglas. Por ejemplo : cómo vestirse según cada ocasión, el lenguaje: no decir palabrotas en presencia de determinadas personas y circunstancias; el volumen de la risa y del habla en general, el uso de cubiertos en la mesa, el tiempo en que puede prolongarse la estancia en casa de los anfitriones, etc. De la misma manera cambian las normas entre las culturas. Un grupo tiene unas expectativas de cómo se van a comportar los otros cuando están en relación, o sea, esperan que uno se comporte de determinada manera, por ejemplo, en un funeral la expectativa de los asistentes es que todos estén mas bien serios, tristes, etc. Podrían ustedes dar algunos ejemplos?

Carmen : Bueno, comparando entre Madrid y Lima, creo que aquí hay más normas en algunas cosas y menos en otras. Por ejemplo, aquí se usa la cola para todo, hasta para subir al bus, aunque sólo haya dos o tres personas. Encuentro muy exagerada esa manía con “la vez”, aunque puede ser lógico si hay mucha gente.

Formadora : Ahora tendríamos que comprender esa norma. ¿Puede estar relacionada con un valor? Quizás los españoles presentes puedan explicarnos.

Rocío : Creo que tiene que ver con el valor del respeto por los derechos de los demás. El que llegó primero tiene preferencia sobre el segundo...

Formadora : Seguramente. ¿Qué otra diferencia encuentran en cuanto a normas asociadas a valores?

Gloria : Aquí hay mucho más libertad para las mujeres que en mi país. Aquí si entro sola a un bar, me siento en la barra y pido una cerveza a las diez de la noche, nadie me mira con curiosidad ni de manera desagradable. Si hiciera lo mismo en mi país sería muy mal visto.

Formadora : Y cómo te das cuenta en tu país de que eso está mal visto?

Gloria: Las mujeres me miran con curiosidad y con rechazo, los hombres se me acercan...Es muy incómodo. Hice la prueba cuando fui de vacaciones.

Sofía : En mi país es igual que en Perú.

Formadora : Es un buen ejemplo para lo que estábamos hablando, de valores y normas sociales. Pero también nos sirve para ilustrar el siguiente contenido de esta sesión : las habilidades de percepción. Ustedes preguntaban cómo saber cuáles son las normas en una situación que no conocen. Alguien dijo muy bien que la manera es observando a los que saben comportarse. Pero hay una forma de aprender que va asociada a la práctica natural: desarrollando la capacidad de percibir correctamente las señales no verbales, así como los silencios, las pausas presentes en la conversación. Las habilidades de percepción social se pueden mejorar observando atentamente a las personas presentes en esa situación, y seguir haciéndolo en situaciones similares, hasta que se pueda llegar a un cierto grado de generalización adecuado a la realidad. Se trata de darnos cuenta, generalmente por claves no verbales, cómo se comportan esas personas entre sí y cómo reaccionan ante nosotros respecto a nuestra conducta . Haremos un ejercicio. Necesitamos cuatro personas : dos latinoamericanos y dos españoles. Dos españoles y un latinoamericano serán modelos. Una latinoamericana hará el ensayo de conducta. (Se ofrecen Rocío, Beatriz y Ramiro como modelos. Ana será el cuarto personaje.

Ejercicio : modelado y ensayo de conducta de valores y normas sociales

La formadora da las instrucciones: Rocío, Sofía y Ramiro son amigos y están compartiendo en el salón de una recepción. La formadora les pide que se reúnan con ella aparte de los demás para darles instrucciones :

1. Son tres amigos que hablan de sus vacaciones, comparando experiencias. Poner en práctica las habilidades tratadas hasta ahora.
2. Ana es una desconocida que la anfitriona les presenta. Ustedes son muy amables al principio e intentan introducirla en la conversación. Pero debido a un comportamiento de ella ajeno a las expectativas de la situación empiezan a ser un poco distantes y algo fríos.

La formadora en un aparte a Ana : Vas esta recepción invitada por una conocida que no es amiga, o sea, que ustedes apenas se conocen. Estás sin trabajo desde hace unos meses y te has propuesto aprovechar todas las oportunidades para conseguirlo. Esta es una de ellas.

Rocío, Ramiro y Sofía están conversando de pie.

Anfitriona (representada por la formadora) acercándose al grupo : les presento a Isabel. Rocío, Juan y Francisco. Y ahora los dejo, que llegan más invitados.

Ana : Hola, bonita fiesta.

Ramiro : Hola, yo soy Ramiro, ella es Rocío y ella es Sofía. Estábamos comentando nuestras vacaciones.

Rocío : Y cómo nos cuesta volver al trabajo después de un mes de estar lejos de la rutina...

Ramiro: Oye, hablarás por ti, porque para mí el trabajo no es rutina, al contrario, es agotador y estresante.

Sofía : El mío no es ni rutinario ni estresante, pero me cuesta volver a madrugar.

Francisco : ¿También has estado de vacaciones Ana?

Ana : No, no pude ir a ninguna parte. Quería conocer el norte de España pero me fue imposible salir de Madrid.

Rocío : ¿Querías ir al norte? ¡Qué casualidad! Recorrí casi toda Galicia este verano. En cuanto puedas no dejes de ir. ¡Es una maravilla!

Ana : (a Sofía y Ramiro). ¿Y ustedes dónde estuvieron?

Sofía : Yo en la playa, como siempre. Esta vez en Ibiza.

Ramiro : Y yo fui a conocer el sur de Francia. Una belleza.

Ana : Y los tres están trabajando. ¿En la misma empresa?

Ramiro : No, ni siquiera tenemos la misma profesión. Yo soy ingeniero, Sofía es psicóloga ...

Rocío : Y yo soy trabajadora social.

Ana : Estoy buscando trabajo, soy abogado. ¿Puedo llamarlos para darles mi curriculum otro día a ver si en vuestras empresas hubiera una posibilidad para mí?

(Se produce una pausa, los tres amigos parecen desconcertados).

Ramiro : Bueno, yo..., es difícil...Trabajo en informática y...

Rocío : (Fríamente) Quizás deberías buscar por internet...

Sofía : Bueno, si coincidimos otro día...

(Los tres amigos cambian de conversación rápidamente y vuelven a contarse anécdotas de sus vacaciones. Isabel se muestra visiblemente incómoda y cae en un mutismo).

Evaluación

Resumen:

El grupo coincide en que las habilidades no verbales estuvieron bien en cuanto a los elementos señalados por la formadora inmediatamente antes : elementos no verbales (expresión facial, gestos, orientación, postura); elementos verbales (preguntas, comentarios, contenido de interés general); y afecto. La evaluación es positiva incluyendo a Ana, hasta el momento en que hace su petición.

Beatriz : Todo era perfecto hasta que Ana les pidió ayuda.

Verónica : Ahí hubo un quiebre, vi incómodos a los tres amigos, pero después se relajaron y Ana se quedó como apartada aunque no se movió.

Isabel : En ese momento se levantó un muro.

Formadora : ¿Cómo te sentiste Ana?

Ana : Al principio muy bien, fueron simpáticos y acogedores aunque no me conocían. Pero después me sentí muy incómoda, se pusieron tan fríos conmigo..., actuaron casi como si yo no estuviera ahí. Si me hubiese pasado en la vida real me habría ido rápidamente.

Formadora : ¿Te diste cuenta del momento de su cambio hacia ti?

Ana : Claro, en cuanto les pedí ayuda para encontrar trabajo.

Formadora (dirigiéndose al grupo de observadores). A qué atribuyen ustedes ese cambio de actitud del grupo de amigos hacia Isabel?

Beatriz : A que su conducta fue inadecuada para la situación. Estaban en una reunión social, hablando de cosas agradables como las vacaciones, Ana era una desconocida y casi de golpe les pide ayuda para encontrar trabajo.

Diego : Si uno está muy necesitado creo que hay que aprovechar todas las oportunidades. Pienso que los tres amigos son muy egoístas.

Verónica : No les pidió nada que significara esfuerzo, recibir un currículum y dárselo a la persona que corresponda en la empresa no cuesta nada.

Isabel : Yo creo que todos tienen un poco de razón. Si Ana hubiera seguido hablando con ellos de otras cosas, después de pasar un buen rato..., entonces ahí pedirles ayuda.

Rocío : Estoy de acuerdo con Sofía. Creo que si yo estuviera en una situación así me sentiría incómoda...

Formadora : ¿Por qué?

Rocío : Es una conducta fuera de lugar, no es la ocasión apropiada... Además, acabábamos de conocernos.

Beatriz : Por qué no era una ocasión apropiada? ¿Porque era una reunión social?

Rocío : En parte, pero especialmente porque no conocía a la gente a quien pidió ayuda.

Sofía : A mí me costó hacer el ejercicio por la forma en que teníamos que comportarnos con Ana. Es cierto que en algunos ambientes la gente es así, también lo he visto en mi país, pero mis amigos de allá y aquí otros compatriotas, no somos así, somos más..., no sé cómo explicarlo... Aunque es cierto que Ana fue demasiado rápido para lo que quería.

Yo no lo haría así, esperaré un segundo encuentro.

Verónica : Y si no hay un segundo encuentro?

Sofía : Si yo estuviera en esa situación..., si la conversación con ese grupo sigue por lo menos una hora más..., quizás.

Formadora : Busquemos la lógica de esa conducta, detrás hay una norma, y detrás un valor.

Ramiro : La norma podría ser no dar la impresión de querer utilizar a otra persona.

Sofía : Y el valor podría ser respetar los espacios.

Formadora : ¿Respetar o adecuarse a las expectativas de la situación?

Sofía : Sí, porque las expectativas son conocerse hablando de cosas agradables, sin problemas.

Verónica : ¿Que a uno le pidan algo puede ser un problema?

Formadora : Puede que no la petición en sí misma, pero sí que se haga en ese momento.

Ramiro : Porque en ese momento, cuando uno está charlando agradablemente, aparece alguien que a uno lo cambia bruscamente de situación, o sea, no sé cómo explicarlo.

Rocío : Porque a una la ponen en un compromiso, ¿y si cuando me llame para quedar una persona que casi no conozco para que me dé su currículum yo esté ocupada o no tenga ganas de verla?

Isabel : Eso es muy egoísta. Yo no soy así, que conste.

Gloria : Me alegro de que lo digas porque eres española como ellos. Los latinoamericanos somos más solidarios. Y así me gustaría que fuese todo el mundo.

Pero yo imagino que en ciertos ambientes la gente no es así. Cuando empiece a buscar trabajo profesional me andaré con cuidado.

Diego : En el ambiente que me muevo aquí y en mi país somos más naturales, no vivimos con tanto reglamento. Y uno, si puede ayudar a alguien, aunque acabe de conocerlo, lo hace porque yo, por ejemplo, pienso si me cuesta hacer ese favor : mañana podría ser yo el que necesite ayuda.

Gloria : Tu país es también el mío y allá también hay gente así como la que se ha representado ahora. Dos o tres veces estuve en reuniones donde el ambiente era parecido.

Diego : En mi ambiente, tanto en Perú como aquí si uno quiere decir algo o pedir algo, aunque venga recién conociendo a las otras personas , lo hace, y nadie te mira mal por eso, siempre que no se trate de pedir dinero, claro, eso se hace entre amigos. Ni nada que sea abusar de gente apenas conocida. No quiero que me entiendan mal

Jorge : Yo creo que depende de la situación. En una fiesta bastante formal no es cuestión de ir a pedirle ayuda a la primera persona que te presentan.

Formadora : Está claro que hay diferencias. Se trata de valores y de normas distintos. La cuestión es que hay que elegir : o te marginas de grupos socio-culturales cuyos valores no te gustan o los aceptas para integrarte a ellos. Supongamos que Ana eligiera la segunda opción. ¿Qué opinas Ana?

Ana : No sé si seré capaz de seguir esas normas, siempre he actuado en forma natural y en mi país tenía grupos de amigos y conocidos con los que me sentía cómoda. Conocí gente que hacían el esfuerzo para integrarse a ambientes distintos, van a reuniones y fiestas para conocer gente nueva y tener más oportunidades: para encontrar un posible novio o un trabajo... Por mi manera de ser me negué a hacerlo. Debe ser agotador : hablar, sonreír horas con gente con la que no tengo nada en común.

Sofía : Cuando una conoce a alguien al principio no hay aparentemente que nos una, hay que esperar a conocerse.

Formadora : Es algo que lleva su tiempo, además estamos hablando de grupos, siempre está la posibilidad de que entre diez haya una o dos personas con las que podemos simpatizar. Ana, ¿puedes imaginar ahora un motivo para que más adelante quisieras integrarte a un grupo con esas normas?

Ana : Puede que si conociera a una o dos personas en forma individual que me gustaran mucho entonces a lo mejor haría el esfuerzo de acomodarme a su estilo. Aunque reconozco que ahora mismo debería hacerlo, necesito contactos para encontrar un trabajo en mi profesión, si no tendré que volverme sin hacer el doctorado, no creo que aguante mucho más haciendo aseos. Pero no sabría por dónde empezar.

Formadora : Basta con que conozcas a una persona que tenga afinidad contigo para que te presente, pero eso lleva tiempo, no se trata de usar a las personas como trampolín, idealmente debería haber una simpatía mutua auténtica y que el comienzo de las nuevas redes sociales se hagan en forma natural. Pero esto lo veremos en otra sesión: redes sociales y relaciones de amistad. ¿Cómo te diste cuenta, Ana, de que el grupo de tres amigos puso distancia frente a ti?

Ana: Por sus miradas, apenas me miraban a mi, las sonrisas eran para ellos, sentí que aparentaban incluirme en la conversación sólo por ser educados...

Formadora : A eso me refería al hablar de percepción social. ¿Percibieron ustedes lo mismo que Ana?

Diego : No exactamente, de lo que me di cuenta es que cambiaron rápidamente de tema.

Diego: Yo sí, he vivido un par de veces situaciones así, cuando he metido la pata por algo que he dicho...

Verónica : Fue como si el grupo de amigos se hubiera cerrado dejando afuera a Ana.

Gloria : Es cierto, pero con mucha educación, nadie le dio la espalda y hasta le hablaban de vez en cuando

Ana : Los muros invisibles...

Formadora : Pero no tan invisibles, ya que las miradas cambiaron de dirección la mayor parte del tiempo. Beatriz, esas situaciones que viviste fueron con gente que no conocías y en un ambiente distinto?

Diego: Sí. Estaba un poco achispado, era una cena muy formal, dije algo que fue ofensivo para el grupo. Uno se siente muy mal, es como si los demás levantaran una muralla frente a uno.

Formadora : Si te diste cuenta te habrá servido esa experiencia en otras ocasiones.

Diego: Sí, he aprendido a mordirme la lengua cuando es necesario.

Verónica : ¿Y qué podría hacer Ana si necesita contactos para encontrar trabajo?

Rocío : Yo he pasado por lo mismo. Hay que tener paciencia con los nuevos contactos. Esperar a que haya una cierta amistad, haberse reunido varias veces, y entonces hablar del tema...

Formadora : En la sesión siguiente veremos las habilidades para hacer peticiones, será la ocasión para hacer la segunda parte de este ejercicio. En las últimas sesiones veremos las habilidades para lograr relaciones de amistad satisfactorias, independientemente del origen cultural de los amigos. La tarea para la siguiente sesión es examinar el grado de satisfacción que tienen con sus amigos aquí en España, intentando descubrir los posibles problemas, si los hay, que pueden originar insatisfacción. Se trata de que hagan un listado con los nombres de las personas que consideran que son amigos con los que comparten tiempo libre, confidencias, hay apoyo mutuo, afecto, etc. Después intentar evaluar cómo es la relación.

Ejercicio de práctica :

Hacer una auto-evaluación de las relaciones de amistad que tienen en España.

SESIÓN 8

Hacer y Rechazar Peticiones

Objetivos

- Impulsar el desarrollo de habilidades para hacer peticiones en forma adecuada a las circunstancias del momento y a los objetivos de la persona.
- Impulsar el desarrollo de habilidades para rechazar peticiones en forma adecuada
- Evaluar la ejercitación de las habilidades de charla informal con españoles

Contenidos

- Presentación de problemas con las habilidades de hacer y rechazar peticiones.
- Hacer peticiones en forma adecuada a la situación
- Rechazar peticiones en forma adecuada y coherente entre lenguaje verbal y no verbal.

Metodología

- Explicaciones de la formadora
- Análisis y auto-evaluación de los participantes del ejercicio realizado en ambiente natural
- Estimulación a los participantes para que comuniquen sus problemas respecto a las habilidades descritas
- Modelado
- Ensayo de conducta

Evaluación de ejercicio: auto-evaluación de relaciones de amistad

Gloria : En mi lista hay diez personas, todos latinoamericanos que conocí aquí. A primera vista pensé que mi relación con ellos es buena, no tengo quejas, no hay problemas. Pero después me acordé de un asunto pendiente con una de mis compañeras de piso, peruana también. Y al pensar en ella me vinieron imágenes de una situación que se ha repetido desde que llegué a España: a veces siento que abusan de mí cuando me piden cosas que no quiero hacer y siempre termino cediendo. Me da mucha rabia con ellas y conmigo misma. A lo mejor me estoy haciendo egoísta..., en Perú parece que era distinto, aunque no tengo claro por qué.

Formadora : Después de la evaluación de la tarea trataremos el tema hacer y rechazar peticiones, quizás podamos ayudarte a entender por qué en tu país era distinto.

Sofía : Yo examiné mentalmente mis relaciones de amistad aquí y me deprimí bastante. No tengo problemas con mis amigos, son colombianos y hay algunos latinoamericanos.

Hay apoyo, cariño, salimos juntos los fines de semana, pero me acordé de mis amigos de Colombia, los de toda la vida. Y me di cuenta de que no puedo reemplazarlos.

Formadora : Ninguna relación puede ser reemplazada. Y esos amigos que están lejos aunque los echas de menos están ahí.

Gloria : Es cierto, los verdaderos amigos no se pierden, aunque pasen años y años sin verse.

Ana : Yo también hice mi examen y quedé bastante maltrecha. Mis amigos son todos argentinos, el resto es gente que estoy recién conociendo, españoles, chilenos, uruguayos. Yo no sé si en Argentina ellos eran así, los he conocido aquí. Pero con la excepción de mi compañero de piso, que es muy amigo de mi mejor amigo en Argentina, los encuentro un poco fríos y calculadores.

Formadora : ¿Por qué?

Ana : Parece que siempre están buscando la oportunidad para conseguir lo que quieren, no dejan tiempo suficiente como para estar con una y hablar en profundidad de sentimientos....

Sofía : A lo mejor están ocupados en sobrevivir...

Ana : Y lo consiguen, en poco tiempo progresan en trabajo, vivienda... Cuando estoy con ellos me siento una perdedora.

Formadora : Pero no todo será tan malo, dices que son tus amigos...

Ana : También pasamos buenos ratos, tenemos muchas cosas en común, y con ellos no tengo que fingir: todos empezaron trabajando como yo, la diferencia es que yo todavía no levanto cabeza.

Rocío : Si ellos conocen tu trayectoria y te conocen más podrías preguntarles qué opinan de lo que dices de ti misma...

Sofía : A qué atribuyen que no progreses...

Jorge : Yo hice una lista muy corta : dos amigos de verdad. No tengo queja, me siento bien con ellos, nos damos apoyo, nos contamos nuestras cosas hasta cierto punto, ya que entre hombres no hablamos de cosas muy íntimas.... Lo único que puedo considerar problema es lo que dije una vez : a la hora más o menos siento ganas de irme...Y tengo que inventar excusas que no me faltan : tengo que estudiar, que mi hijo....

Beatriz : Yo tengo tres amigas colombianas, las españolas que conozco todavía no puedo llamarlas amigas, aunque creo que con el tiempo a la dueña de la casa donde

trabajo podría estar en esa lista... Con mis amigas creo que estoy bien, no es lo mismo que las amistades que tenía en mi país, pero me aguanto. Lo único que no me gusta es que siguen viviendo mentalmente en Colombia, siempre están haciendo comparaciones, criticando mucho lo que ven aquí..., a veces me contagio y me deprimó... No sé cómo cambiar eso, no quiero alejarme de ellas... Además yo estoy en mejor situación, tengo a mi marido y a mi hija, trabajo porque quiero unas pocas horas...

Diego : Yo estoy contento con mis amigos, son todos peruanos, pero mirando la lista me di cuenta de algo que no me gustó: un par de ellos a veces abusan pidiendo ayuda y no puedo decirles que no.

Rocío : ¿No estás siendo contradictorio?

Diego : No, porque una cosa es ser solidario y otra es aguantar que se aprovechen de la buena voluntad de uno.

Formadora : ¿Qué te piden por ejemplo?

Diego : Dinero prestado que me cuesta mucho que me devuelvan. No es que no quieran, trabajan mucho pero tienen problemas, familia a la que ayudar... Pero a fin de mes a veces estoy en apuros y no puedo cobrarles porque están peor que yo.

Formadora : ¿Y al final te lo devuelven?

Diego : Sí, pero después de mucho insistir. Me siento muy mal cuando les cobro, sé que lo están pasando mal... Y cuando me lo han devuelto sé que no pasará mucho tiempo hasta que vuelvan a pedírmelo, y no podré decirles que no.

Formadora : ¿Cuántos son y por qué recurren a ti?

Diego : Son dos, los amigos más antiguos que tengo aquí. Lo que pasa es que yo trabajo con contrato, con sueldo fijo, y ellos trabajan una semana sí y otra no.

Verónica : Yo también tengo problemas. Tengo tres amigas, dos son chilenas y una es argentina. Comparto piso con una de las chilenas y con una uruguaya. Con la amiga chilena es el problema. El año pasado quiso recibir en el piso a dos amigos que venían desde Chile a pasear, un mes. Yo no quería porque iba a tener que compartir el dormitorio con ella para dejarles el mío a sus amigos. Pero insistió tanto que al final dije que sé. La compañera uruguaya dijo que no le importaba mientras se respetaran los acuerdos de gastos, ruidos, limpieza, etc. Lo pasé mal ese mes, y me juré que nunca más. Y ahora quiere recibir la visita de sus padres, otro mes. Empecé a decir que no, pero insiste e insiste. Me siento muy mal, ¡son sus padres!, no sé qué hacer.

Formadora : ¿Quieres decirle que no?

Verónica : Sí. Y no quiero perderla como amiga.

Formadora : Hoy vamos a tratar justamente de las habilidades para hacer y rechazar peticiones. Ya vimos en la sesión anterior el problema que representó Ana : pidió un favor en un momento y en una situación que no eran los adecuados.

Hacer peticiones

Formadora : Hay tres factores que hay que tener en cuenta antes de hacer una petición : 1º el tipo de relación que se tiene con la persona a quien se le quiere pedir algo; 2º considerar si lo que se pide puede producir trastornos y molestias a la persona a quien se le quiere pedir algo; 3º buscar el momento adecuado. El segundo factor tiene que ver con el respeto a los derechos de la persona, es una cuestión en que pueden influir valores éticos, como por ejemplo el tener presente que yo no debo abusar del otro. Y considerar también el factor reciprocidad: si yo hago algo por alguien puedo suponer que si alguna vez le pido un favor que esté dentro de lo razonable, puedo esperar que lo haga. Y viceversa. Hay personas que tienen una gran dificultad para pedir un favor, por pequeño que sea. Son el extremo opuesto de los que tienden a abusar. A veces detrás de la dificultad puede haber una falta de autoestima en algún aspecto, por ejemplo creer que si lo hacen podrían perder la estimación de esa persona. A veces ocurre que el mismo individuo que teme pedir acepta alegremente hacer favores a otros, aunque abusen de él. Hay otro tipo de personas que se abstienen de hacer peticiones para evitar que se las hagan a ellos. ¿Quiénes de ustedes tienen problemas para pedir un favor?

Verónica : A mí me cuesta mucho pedir a amigos que tienen éxito en el trabajo para encontrar trabajo aquí como secretaria. Tengo buen currículum en Chile, trabajé como secretaria bilingüe tres años. Tengo una amiga chilena que es economista en una gran empresa en Madrid, pero nunca he sido capaz de pedirle ayuda, a pesar de que somos amigas desde hace años, cuando las dos vivíamos en Chile. Allí tenía el mismo problema. Al final lo conseguí por mis propios medios, pero me demoré más. Ella sabe que lo paso muy mal trabajando en lo que hago, pero nunca me ha ofrecido ayuda. En cambio, en otras cosas es muy generosa.

Rocío : Yo también tengo ese problema, tengo varios amigos que están trabajando contratados y yo sigo como voluntaria. Y justamente, al que estaría en condiciones de

ayudarme con contactos, no soy capaz de pedírselo, aunque me lo he propuesto muchas veces.

Formadora : ¿Qué imaginan, qué piensan si les piden ayuda para encontrar trabajo a esas personas?

Verónica : Que me acerco a ella por interés, que quiero aprovecharme de su situación.

Rocío : Yo no tengo claro los motivos, pero podría haber algo de eso.

Sofía : Podría haber una falta de autoestima, podría ser que si piden ayuda y sus amigos se la niegan se van a sentir peor, van a sentir que no las quieren lo suficiente, que no son valiosas para esas personas.

Formadora : Podrían ser muchos los motivos, pero para saberlo tendríamos que conocer en profundidad a Verónica y a Rocío, y eso no es posible en este grupo. Lo que sí puede ayudarlas es que intenten capturar los pensamientos y fantasías que pasan por sus mentes cuando se han propuesto pedirles ese favor a sus amigos, imagínense la escena, imaginen qué sentirán o pensarán ellos cuando ustedes les hagan la petición.

Ana : A mí no me cuesta pedir, y menos para conseguir trabajo, tanto aquí como en Argentina. Pero lo hago mal, tal como lo hice en el ejercicio aquí.

Isabel : Porque te lanzas de cabeza, a la primera.

Formadora : Les hablé hace un momento de tres factores a tener en cuenta antes de hacer una petición. Pero hay otros elementos a tener en cuenta cuando se hace y que también forman parte de las habilidades sociales : la forma cómo se pide. De manera clara, directa, si es necesario se explican los motivos pero brevemente, sin exigir, sin intentar manipular, sin presionar. Haremos un modelado en el contexto de una conversación entre dos amigas.

Ejercicio: modelado para hacer peticiones

Beatriz y Sofía serán modelos. Formadora les da las instrucciones: Beatriz hará el rol de Verónica. La escena se desarrolla en una cafetería estando las dos sentadas frente a frente.

Resumen de la representación

(Sofía y Beatriz están sentadas frente a frente en una pequeña mesa de una cafetería).

Sofía : ¿Estás bien aquí? ¿Echas de menos tu vida en Chile?

Beatriz : Estoy muy bien, claro que echo de menos, a mi familia sobre todo, me encanta conocer gente de distintos países...En la empresa hay gente de diez nacionalidades, ayer llegó un ingeniero japonés.

Sofía : Parece que es una empresa muy grande.

Beatriz : Sí, hay filiales en varios países. Hacía tiempo que no te veía.

Sofía : Bueno, tú estás mucho más ocupada que yo los fines de semana, ¿has hecho muchos amigos desde que trabajas en esa empresa?

Beatriz : He conocido bastante gente, aunque todavía no puedo decir que sean amigos.
¿Y tú, cómo te sientes aquí?

Sofía : Regular. Cuando hago turismo, voy a los museos y salgo a explorar la ciudad, me alegro de haberme venido, pero el resto del tiempo empiezo a arrepentirme. Si no fuera porque quiero estudiar me volvería mañana mismo.

Sofía : Si es sólo por estudiar puedes hacerlo en Chile.

Beatriz : No, sabes lo cara que es la universidad allá, a estas alturas no puedo pedirle a mi padre que me pague una carrera...Aquí es muy barato, con lo que gano ahora mismo me da para vivir y para la universidad. Pero cada día me cuesta más seguir con esto que hago: hacer aseos...Llevo un año ya...

Sofía : ¿Has buscado trabajo como secretaria?

Beatriz : Llevo un año buscando, voy a todos los anuncios serios, nada. Tengo demasiadas competidoras españolas. La única posibilidad que tengo es a través de contactos, que gente que me conozca deje mi currículum en manos del responsable de la empresa, para que por lo menos me tenga en cuenta, pueda tener una entrevista...

Sofía : ¿Y cuál es el problema?

Beatriz : Que he tenido oportunidad de conocer gente que trabaje en empresas.... La única persona que conozco y que tiene esos contactos eres tú.

Sofía : Bueno, yo no tengo tantos contactos, aunque en realidad últimamente he conocido a gente de otras empresas...

Beatriz : Sofía, tú sabes que yo era una secretaria muy competente... ¿quieres ayudarme? Sólo te pido que hagas circular mi currículum a las personas que estimes conveniente.

Sofía : (Parece reflexionar un momento). Está bien, haré todo lo posible. ¿Cuándo me das tu currículum?

Evaluación

Rocío :A mí me pareció muy bien, fueron naturales, vi a dos amigas que se hablaban con sinceridad, Beatriz hizo muy bien su papel, no vi nada humillante en la forma que pidió ayuda.

Verónica : Es cierto. Y Sofía hizo muy bien el papel de mi amiga: ella es así, muy segura de sí misma, sería pero no tiene ninguna actitud de superioridad...Trataré de acordarme cómo actuar cuando la vea.

Formadora : Si tuviéramos que evaluar las habilidades de comunicación ¿qué habilidades creen que hicieron posible los objetivos de Beatriz en esa situación?

Ramiro : Beatriz fue muy expresiva con su voz, su mirada... Y con las palabras dijo lo que quería decir con claridad y sin rodeos.

Gloria : No exageró, no suplicó, fue directa.

Isabel : Estoy de acuerdo, y a Sofía, a pesar de que parecía muy seria, la encontré acogedora.

Diego : Quizás demasiado seria, pero si son amigas de antes...

Verónica : Ella es así.

Formadora : Verónica ¿qué te pareció la conducta de Sofía?

Beatriz : Es cierto que estaba muy seria, sonrió muy poco, pero su mirada era directa y cálida, si no hubiera sido así me habría costado más pedirle ayuda.

Formadora : Estoy de acuerdo con la evaluación del grupo. Hay algunos elementos a destacar en el desempeño de Beatriz : antes de pedir ayuda a su amiga fue muy clara al explicar que buscó trabajo por sus propios medios y, al mismo tiempo, explicó por qué decidió recurrir a su amiga. Aparte de la claridad, su lenguaje fue preciso, directo. Hizo la petición sin rodeos, y su lenguaje verbal también fue adecuado: transmitió afectividad

en el sentido de que el asunto era muy importante para ella, que realmente lo necesita. Esto es esencial : hay mucho más probabilidades de que el destinatario de la petición perciba que se trata de algo que es muy importante para la persona. Y todo esto lo hizo sin excesos en el tono y la expresión facial.

Rechazar peticiones

Formadora : Hay algunos elementos que hay que considerar antes de decir que no : la relación que se tiene con la persona que nos pide algo; la claridad con que rechazamos la petición; y la firmeza que se comunica a través de elementos no verbales. Hay personas que dicen no con las palabras pero al mismo tiempo están comunicando sí con el tono de voz, con el titubeo, con la mirada..., lo que influye en que el otro insista o vuelva a la carga en otro momento. También es importante explicar los motivos para la negativa, sin necesidad de extenderse demasiado, esto dependerá de la relación que se tiene con la otra persona. El problema que explicó Verónica anteriormente puede ser un buen ejemplo: es más difícil decir que no a una amiga, pero en este caso se puede manifestar empatía con sus sentimientos y mantener la firmeza. Haremos un ejercicio para señalar a Verónica qué elementos podría desarrollar para rechazar la petición de su amiga.

Ejercicio : Ensayo de conducta : rechazar peticiones

La formadora da instrucciones a Gloria para que haga el papel de la compañera de piso de Verónica.

Verónica está sentada leyendo. Entra Gloria y se sienta a su lado.

Gloria : Verónica, acabo de recibir una carta de mis padres. Quieren venir a pasar una temporada a Madrid.

Verónica : ¡Qué bueno! ¿Hace cuánto que no los ves?

Gloria : Hace ya tres años, cuando fui a Chile. ¡Tengo unas ganas de verlos! Además me encantará pasear con ellos, enseñarles lo más bonito de Madrid.

Verónica : ¿Cuándo quieren venir?

Gloria : Dentro de un mes. Verónica, tengo que pedirte que los alojemos aquí.

Verónica : ¿Aquí? ¿Dónde?

Gloria : Igual que cuando vinieron esos amigos míos: les dejo mi dormitorio y yo me voy al tuyo, y duermo en saco de dormir.

Verónica : No, es muy incómodo para mí, la habitación es muy chica, tengo que estudiar, necesito tranquilidad, llego agotada del trabajo...

Gloria : ¡Son mis padres! No pueden pagar un hotel, han ahorrado un año para el avión!

Verónica : Cuando vinieron tus amigos me prometiste que sería la primera y última vez.

Gloria : Es que nunca pensé que mis padres pudieran venir.

Verónica : ¿Por cuánto tiempo?

Gloria : Un mes.

Verónica : Es mucho tiempo.

Gloria : ¡Pobres viejos! ¡Es el viaje de sus vidas! ¡No puedes ser tan egoísta!

Verónica : No es egoísmo, es..., podrías buscarles alojamiento con otras personas.

Gloria : No se me ocurre a nadie.

Verónica : Tiene que haber alguien

Gloria : No hay nadie. ¡Por favor!

Verónica baja la cabeza y se cubre la cara con las manos.

Evaluación :

Jorge : No había firmeza en Verónica.

Beatriz : No la vi débil, pero le dio pie a Gloria para que siguiera insistiendo.

Ana : Cinco o diez minutos más y habría acabado cediendo.

Formadora : ¿En qué elementos percibieron falta de firmeza?

Sofía : En su voz y en su mirada.

Rocío : En que le da demasiadas explicaciones y al final hizo un gesto de desesperación...

Ramiro : Que su amiga puede entender como debilidad.

Formadora : ¿La viste débil ante ti , Gloria?

Gloria : Sí. Aunque no me gustaba lo que estaba haciendo, presionarla para que aceptara, sentí que a la larga iba a conseguir que dijera que sí.

Formadora : Verónica, ¿cómo te sentías?

Verónica : Muy mal, sentí mucha rabia contra ella, mi amiga hace lo mismo y siempre se sale con la suya.

Formadora : ¿Es así como actúas con ella cuando te pide algo y quieres negarte?

Verónica : Más o menos. Lo peor de todo es que siento muy culpable cuando empiezo a decirle que no, sobre todo ahora, con el viaje de sus padres.

Formadora : Haremos un ejercicio repitiendo la misma escena.

Ejercicio: Modelado de rechazar peticiones

Ana se ofrece a hacer el papel de Verónica y Beatriz el de su compañera de piso.

Se repite la misma escena.

Beatriz : ¡Ana, vienen mis padres!

Ana : ¿Vienen a Madrid? ¿Cuándo?

Beatriz : El mes que viene. ¡Estoy feliz! Me costó tanto convencerlos...

Ana : Me alegro por ti, hace mucho que no los ves...

Beatriz : Tres años.

Ana : Tendrás que buscarles alojamiento, recuerda esas hostales del centro tan baratas.

Beatriz : Imposible, han estado ahorrando un año para el avión, y sabes que yo vivo al día. Tendrán que alojarse aquí, como cuando vinieron mis amigos. Les dejo mi dormitorio y yo me voy al tuyo con saco de dormir.

Ana : No .

Beatriz : ¿Cómo que no? Es cierto que la otra vez prometí que sería la última vez, pero ¡son mis padres! Y será nada más que un mes.

Ana : No, no voy a compartir mi dormitorio contigo.

Beatriz : Pues entonces dormiré aquí, en el sofá.

Ana : Beatriz, cuando hicimos el acuerdo para compartir este piso entre tres quedó muy claro que ninguna recibiría alojados, ni familia ni amigos. Es muy chico el piso para que en el único lugar común duerma alguien. La vez anterior fui débil y cedí, pero ya no más. Definitivamente no, y no insistas.

Evaluación

Verónica : Así me gustaría actuar a mí, pero no sé si seré capaz.

Jorge : Había mucha firmeza en Ana

Ramiro : Sí, mantuvo la mirada todo el tiempo en Beatriz.

Isabel : Seria y firme.

Rocío : Y dijo lo justo y necesario en sus explicaciones.

Formadora : ¿En qué se notó la diferencia en cuanto a firmeza?

Sofía : En su mirada y sobre todo, en su voz.

Formadora : ¿Cómo te sentiste Beatriz?

Beatriz : Mal, me dijo que no de verdad.

Formadora : Ana, quieres rechazar una petición ¿actúas así?

Ana : Nunca he tenido problemas para decir no, y soy bastante bruta con mis amigos, en la vida real soy mucho más dura que aquí cuando siento que quieren abusar de mí.

Verónica : ¿Te hacen sentir egoísta?

Ana : Yo me siento egoísta, pero ya sin culpa. La vida me ha hecho así, me he ido endureciendo.

Formadora : Los que tienen problemas para rechazar peticiones ¿podrían decirnos qué es lo que temen o qué imaginan si se niegan a la petición que les hace un amigo?

Diego : Lo primero que pienso es que el amigo se va a desilusionar de mí, se va sentir muy ofendido y no seguirá siendo mi amigo.

Isabel : Yo me siento muy culpable después que digo que no, doy demasiadas explicaciones, y muchas veces doy marcha atrás...

Verónica : A mí me pasa lo que a Diego, además imagino el mal clima que va a haber entre nosotras después, y la culpa claro, por haber sido egoísta.

Gloria : A mí también me da miedo perder al amigo si le digo que no, a veces no me queda más remedio, pero quedo toda preocupada por no saber cómo van a reaccionar.

Formadora : ¿Has perdido a algún amigo después de rechazar una petición?

Gloria : La verdad es que no.

Ana : Yo tampoco, claro es que mis amigos saben como soy.

Formadora : Ahora haremos un ejercicio rechazando una petición sencilla : un amigo llama a otro para encontrarse en algún lugar para charlar.

Ejercicio : modelado de rechazar peticiones

Formadora da instrucciones a Ramiro y a Diego. Ramiro hace mímica de contestar el teléfono. Es Diego quien lo llama.

Diego : Hola Ramiro, soy Diego. Hace tiempo que no nos vemos.

Ramiro : Hola Diego, cómo estás hombre?

Diego : Bien, en general, bien. ¿Te parece que nos juntemos a las seis en el bar de la última vez, en la Glorieta de Bilbao a tomar unas cañas?

Ramiro : Me gustaría encontrarme contigo, pero dejémoslo para otro día.

Diego : ¿Tienes algún compromiso hoy? Es sábado.

Ramiro : No, no tengo compromisos. Es que hoy quiero quedarme tranquilamente en casa viendo la televisión.

Diego: Bueno, si es así llámame otro día para quedar.

Ramiro : Lo haré. Gracias por llamar.

Evaluación

César : Sólo un español puede actuar así, tan directo.

Formadora : ¿Por qué lo dices?

César : Porque si un amigo quiere verme y yo no tengo impedimentos, no podría negarme así.

Formadora : ¿ Podrías actuar como Ramiro, Diego?

Diego : Es difícil. Si a un amigo que quiere verme le digo que prefiero ver la TV es ofensivo, si me dijeran eso a mí me sentiría mal.

Rocío : ¿Y qué hacen ustedes cuando no tienen ganas de salir y quedarse solos en casa?

César : Si no quiero salir les digo que si quieren vengán a mi casa y vemos juntos la televisión-

Sofía : ¿Y si quieres estar solo?

Diego : Me aguanto.

Verónica : Y si es una persona que no es realmente un amigo y te pide que salgas a reunirse con él?

César : Invento algo, que estoy enfermo, o que tengo que estudiar...

Diego : O que tengo que visitar a mi tía enferma.

Formadora : Ramiro, ¿actúas a veces como lo has hecho en la representación?

Ramiro: Sí, y también mis amigos conmigo. No hay problemas, nadie se ofende.

Ana : Yo también.

Isabel: Y yo

Rocío : A mí me cuesta cuando es una amiga, pero a veces lo hago. Después la llamo, eso sí, siempre la llamo para quedar otro día.

Verónica : Yo invento excusas para no ofender.

Formadora : ¿Te ofenderías si un amigo te respondiera como Ramiro?

Verónica : Creo que no.

Gloria : A mí me pasa lo mismo que a Verónica, tengo que inventar excusas para no ofender. Y si a mí una amiga me respondiera como Ramiro creo que me dolería, los latinoamericanos no actuamos así.

Jorge : A mí me gustaría actuar como los españoles del grupo, muchas veces se me acaban las excusas cuando no quiero salir, o estoy tan cansado que no tengo energías para inventarlas.

Verónica : A mí también me gustaría.

Formadora : Hay que ensayar y practicar.

Ejercicio de práctica :

Rechazar la petición de un amigo haciéndolo en forma directa, clara y firme, explicando los motivos en forma precisa y directa.

SESIÓN 9

Habilidades de Conversación y Relaciones de Amistad

Objetivos

- Desarrollar habilidades de conversación que contribuyan a la formación de relaciones de amistad estables y satisfactorias :
- Desarrollar habilidades no verbales en la conversación
- Desarrollar habilidades verbales en la conversación.

Contenidos

- Habilidades de conversación (adaptación del modelo de Caballo, 1993)
 - Saber escuchar
 - Hablar de temas de interés general
 - Comunicación de empatía
 - Percepción interpersonal
 - Dar retroalimentación
 - Afecto

Metodología

- Explicaciones de la formadora
- Representación improvisada
- Ensayo de conducta

Resumen de la sesión

-Evaluación de ejercicios de práctica :

Jorge : Hice la tarea y creo que me fue bien. Me llamó un amigo para juntarnos en un bar y le dije “hoy no tengo ganas de salir, te llamaré para vernos otro día”. Parece que no se ofendió.

Gloria : Una amiga me llamó y, como de costumbre, preguntó : ¿estarás en casa esta tarde para pasar a verte ¿ Me costó hacerlo, pero en vez de decirle que no estaría o recibirla no más, aunque no tuviera ganas, le dije : Sí, estaré, pero hoy necesito estar sola. Preguntó si me pasaba algo, que mejor iba a verme por si podría ayudarme, le dije que no me pasaba nada, que simplemente quería estar sola en mi casa. Que la llamaría sin falta para vernos otro día.

Formadora : ¿Cómo te sentiste después?

Gloria : Con un poco de culpa, ella parece que no lo entendió, se sintió ofendida, lo noté en su voz, estoy un poco preocupada.

Formadora : ¿Qué podríamos aconsejar a Gloria?

Ramiro : Cuando Gloria se encuentre con su amiga puede explicarle que la estima mucho, que le gusta encontrarse con ella pero que hay momentos en que quiere estar sola.

Diego : No tuve la oportunidad de negarme con esos amigos que me han pedido dinero, pero hice algo para preparar el camino. Cuando me encontré con uno de ellos le pedí que me devolviera la cantidad que le había prestado en los próximos tres días, que debía haberme devuelto hacía dos semanas. Me dijo que lo intentaría, que tenía los problemas de siempre, etc. Entonces le dije que había estado pensando y que había decidido no prestar nunca más dinero, aunque lo tuviera, que ya bastantes preocupaciones tengo para además andar nervioso por no saber si me van a devolver el dinero cuando lo necesite.

Formadora : ¿Te creyó?

Diego : No sé, me costó hacerlo, me sentí un poco mal después, me preocupa lo que pueda pasar con él...

Ana : Te preocupa que deje de ser tu amigo....

Diego : Sí.

Verónica : Yo hice la tarea con mi compañera de piso. Traté de hacerlo igual que en el ejercicio de la última sesión. Ella está muy enojada conmigo, insistió un par de veces más y traté de mantenerme firme. Ahora apenas me habla.

Formadora : ¿Te arrepientes de haberte negado?

Verónica : No, porque si no lo hubiera hecho más adelante serían sus hermanos, sus primos, más amigos los que vendrían a pasar temporadas en mi casa. Pero me siento mal por la situación.

Formadora : En el momento más oportuno puedes intentar despejar la situación. Es normal que ella esté resentida.

Sofía : Ella terminará por poner en la balanza tu negativa de ahora contra toda la trayectoria de amistad que ha habido entre ustedes.

Factores psicosociales que favorecen las relaciones de amistad

Formadora : Hasta ahora hemos tratado de algunos de los problemas que tienen ustedes con amigos y compañeros de trabajo. Y hemos analizado las habilidades que se necesitan para iniciar una relación. Puede ayudar a los objetivos de este grupo conocer lo que dice la investigación a partir de una pregunta :¿qué factores son, en general, los que hacen posible que a partir del momento en que dos personas se conocen se forme una relación de amistad estable y que perdura en el tiempo? Michael Argyle, uno de los más importantes autores sobre la relaciones interpersonales, a partir de numerosas investigaciones resume estos factores de la siguiente manera:

1º Proximidad y frecuencia en la interacción : que las dos personas se encuentren regularmente en un espacio común: la empresa donde trabajan, el centro donde estudian, el club donde van en sus momentos de ocio, etc. Se trata de que tengan la oportunidad de conocerse e intercambiar información básica acerca de sí mismos.

2° Similitud : La gente se siente atraída hacia los que se le parecen en algunos aspectos: en actitudes, creencias y valores; hacia los que pertenecen a una misma clase social y que tienen un trabajo semejante o intereses o gustos parecidos.

3° Reforzamiento : Que la cada uno sea gratificante para el otro, que sea estimulante, que dé apoyo, que contribuya a que se sienta bien, que lo acepte tal como es, que cada uno sienta el afecto del otro.

4° Equidad y reciprocidad : las personas esperan la reciprocidad en sus relaciones más íntimas –amigos-pareja, en el sentido de que la satisfacción que cada uno recibe del otro sea recíproca. Al mismo tiempo, hay una expectativa de apoyo mutuo.

5° Disfrutar juntos de las cosas : compartir estados emocionales en algunas experiencias es importante, ya sean en circunstancias dramáticas como disfrutando juntos de una comida o de una película.

6° Auto-revelación : las dos personas se van conociendo en profundidad al ir comunicándose mutuamente sus ideas, experiencias y sentimientos más íntimos.

Habilidades de Conversación

A partir de estos elementos será la tarea para la próxima sesión : analizar sus relaciones de amistad tanto las que tenían en sus países de origen como las que tienen aquí, y plantearse los posibles problemas que podrían tener para desarrollar relaciones de amistad con españoles. El tema de esta sesión es la conversación en general entre un grupo de personas que se conocen, algunas de ellas están iniciando una relación de amistad. Hay elementos que están presentes en las habilidades de conversación que pueden facilitar el inicio de relaciones de amistad o el reforzamiento positivo de amistades que se están formando desde hace poco tiempo. Las habilidades de conversación que trataremos hoy están dirigidas especialmente a reforzar el interés del interlocutor:

- Saber escuchar
- Hablar de temas de interés general
- Capacidad de empatía
- Dar retroalimentación

- Afecto.

Saber escuchar es la habilidad de estar atentos a lo que dice y cómo lo dice nuestro interlocutor, además de comunicar al otro que lo estamos haciendo. Especialmente importante es cuando en la interacción una de las personas está hablando de temas personales o cuando se refiere a asuntos en los que se ha involucrado afectivamente.

Asociada a saber escuchar está la habilidad de empatía, que es ser capaz de ponerse en el lugar del otro, siendo capaz de imaginar lo que la otra persona está sintiendo. Hay personas que tienen muy poco desarrollada la capacidad de empatía, les es muy difícil imaginar lo que sienten otras personas en circunstancias que nunca han experimentado.

Dar retroalimentación es la habilidad para transmitir al interlocutor que estamos atentos a lo que nos está comunicando, además de que nos interesa. Esta habilidad forma parte también de normas sociales que tienen que ver con lo que se llama “educación” o “modales”. Generalmente se considera de mala educación no mirar a la persona que nos habla, darle la espalda, etc.

César : ¿Y qué pasa cuando alguien nos está contando algo que no tiene ningún interés?

Verónica : Y si una persona es un latoso, que habla mucho y no dice nada?

Formadora : Estas habilidades tienen por finalidad lograr unos objetivos : si tú quieres iniciar, mantener o mejorar una relación con una persona o con un grupo; si no te interesa, puedes hacer lo que quieras, siempre y cuando no rompas normas mínimas de educación si no quieres ser rechazada por todo el grupo, como dar la espalda cuando alguien te habla y responder si te pregunta, por ejemplo.. Por el contrario, en las relaciones de amistad y de pareja es cuando más necesarias son las habilidades como saber escuchar, la empatía, dar retroalimentación, porque en este tipo de relaciones se habla más de temas personales y las personas exteriorizan más sus estados afectivos. El afecto en la conversación se refiere a la calidez que se observa en una persona, a través principalmente de sus gestos, mirada, entonación de la voz, en la sonrisa. Generalmente se dice que es una persona es fría como opuesta a una persona cálida.

Sofía : Creo que una persona cálida es alguien que es acogedora con todo el mundo.

Rocío : Que es afectuosa...

Carmen : Bastante confiada.

Diego : Simpática.

Formadora : Haremos un ejercicio en grupo. Se trata de que cuatro personas se representen a sí mismas para conversar. La diferencia con la realidad de ahí afuera es que son todos más o menos amigos entre sí, unos amigos relativamente recientes, o sea que todos tienen interés en que la relación de amistad se desarrolle y sea estable y satisfactoria para cada uno en relación a los demás. Que uno de los participantes españoles forme parte del grupo. El espacio físico es la sala de estar en la casa de uno de los amigos. El motivo por el que están allí es una reunión de amigos. El tema con que inician la conversación es acerca de sus relaciones interpersonales aquí en España.

Ejercicio : Representación improvisada de conversación entre amigos recientes

La formadora da instrucciones al resto del grupo para que observen las habilidades verbales y no verbales de la conversación en general y los elementos que ha explicado un momento antes : empatía, retroalimentación, afecto y saber escuchar. Sofía hará el papel de anfitriona. Van entrando de una en una.

Las sillas se han repartido para escenificar una sala de estar amplia. Ana, Verónica, Beatriz y Sofía están sentadas formando un semicírculo.

Sofía : Qué bueno que viniste Beatriz, hacía tiempo que no te veíamos.

Beatriz : Es el problema de vivir en un pueblo, además de mi hija, que debo recoger de la guardería todas las tardes.

Ana : ¿Sigues con tu trabajo?

Beatriz : Renuncié el lunes.

Verónica : ¿Por qué? Si estabas tan contenta...

Beatriz : Mejor hubiera sido que la dueña de casa, María, me hubiera tratado guardando las distancias, así no me sentiría tan mal...(se la ve muy afectada).

Verónica : ¿Qué pasó?

Beatriz : ¿Recuerdan que les dije que creía que estábamos haciéndonos amigas de verdad? Nos contábamos nuestras cosas personales, mi hija me acompañaba a veces y jugaba con su hija... El viernes cuando fui a dejar a mi hija a la guardería me encontré con una chica española que había ido a lo mismo, me comentó que el sábado hubo fiesta

de cumpleaños en casa de María, su hija fue una de las invitadas, compañera de la mía... ¡No la invitó! ¡No me dijo ni una palabra el viernes, cuando estuvimos hablando como si fuéramos íntimas en su casa!

Sofía : (se acerca) ¡Qué desilusión para ti!

Verónica : ¡Qué feo!

Ana : Era de esperar, las diferencias de clase existen en todas partes, te lo advertí una vez cuando hablaste de que aquí es distinto, que tu patrona te trataba como una igual...

¡Qué ingenua eres!

Verónica : (Enojada) ¡No la critiques ahora! ¿Qué no ves lo mal que se siente?

Ana : De la experiencia se aprende.

Sofía : Te duele porque creías que era una amiga...

Beatriz : Me siento tan humillada..., estoy tan arrepentida de haberle contado mis cosas...

Verónica : ¿Qué le dijiste después?

Beatriz : Estuve el fin de semana pensando y decidí averiguar bien los motivos..., quería entenderla... Así es que el lunes cuando yo estaba terminando de limpiar y ella llegó le dije: supe que Maribel estuvo de cumpleaños y que hubo fiesta aquí... (casi llorando) ¿Ustedes creen que se cortó, se sintió incómoda? ¡No! Con la mayor naturalidad dijo: sí, recibió un montón de regalos, vinieron todos sus amiguitos y todos sus primos... Yo me acordé de lo que habíamos hablado en el grupo de habilidades sociales, del control de emociones y todo eso..., me costó pero creo que conseguí parecer tranquila. Le dije : yo creía que mi hija también era amiguita suya, si hubiera sabido que fue su cumpleaños le habría traído un regalo. Hoy es el último día que trabajo para ti, ya no tendré tiempo para hacer estas cosas. Empiezo a estudiar informática... Ella intentó convencerme pero me mantuve firme y me fui.

Sofía : Hiciste bien.

Verónica : Yo le habría dicho un par de cosas.

Sofía : Yo creo que ella tiene que haber entendido.

Ana : Es parte del precio que hay que pagar cuando uno emigra. (Se levanta y mira unos cuadros en la pared). ¿Estos cuadros son tuyos, Sofía?

Sofía : No, alquilé el piso amoblado.

Ana : ¿Cómo te mantienes sin trabajar?

Sofía : Ahorré dos años de mi sueldo en Bogotá. Pero mis ahorros duran hasta fin de año. Si no tengo trabajo para entonces tendré que irme a vivir con mi hermana.

Verónica : Beatriz, trata de sobreponerte, piensa que nosotras somos tus amigas y sabemos lo que vales.

Sofía : Beatriz, ¿no será que María hizo lo que hizo porque es lo que se acostumbra aquí? Quiero decir que en España aparentemente todo el mundo es muy democrático, pero igual se marcan las diferencias..

Beatriz : Puede ser, pero entonces ¿por qué me trataba como si fuéramos amigas?

Verónica : A lo mejor las diferencias se marcan de manera distinta que en nuestros países.

Gloria : Mejor sería que no vuelvas a trabajar en cosas como ésas, sobre todo si no lo necesitas.

Ana : Muy cierto. Yo, por ejemplo, sé que mientras esté trabajando haciendo aseos no puedo pretender relacionarme con la pequeño burguesía de aquí.

Gloria : Cuando estés estudiando será distinto, aunque sigas trabajando en lo mismo.

Ana : A lo mejor, cuando me pregunten ¿qué haces? Diré estudio un doctorado, pero si me preguntan de qué vivo, no voy a mentir.

Verónica : ¿Se arrepienten de haber venido? Es mucho más difícil de lo que creía.

Gloria : Yo no me arrepiento, sobre todo ahora que estoy estudiando lo que quiero, aunque tenga que seguir sirviendo mesas en el bar por un buen tiempo.

Sofía : Aunque empecé a estudiar echo terriblemente de menos a mi familia...

Evaluación del grupo

Carmen : Creo que todas se expresaron muy bien.

Jorge : Claridad, tiempos de habla y todo eso.

Rocío : Muy expresivas, Beatriz mostró claramente lo afectada que estaba.

Formadora : Sí, las habilidades verbales estuvieron bien en general, también la comunicación no verbal, había coherencia. ¿Cómo evalúan la retroalimentación, empatía, afecto?

Diego : Yo las vi muy comprensivas con Beatriz, pero Ana fue diferente.

César : De empatía, muy poco o nada, fue bastante ruda.

Ramiro : Tanto como eso..., pero sí un poco fría, se puso a mirar cuadros y cambió de tema.

César : Y la postura de su cuerpo no fue de acercamiento o mucha atención.

Formadora : ¿Le faltó la habilidad para saber escuchar?

Carmen : Sí. En cambio Sofía y Gloria fueron muy acogedoras con ella.

Formadora : ¿Qué opinas de la evaluación de tus compañeros, Ana?

Ana : Acepto a medias sus críticas, reconozco que me cuesta demostrar afecto, sé que doy la imagen de dura, es mi coraza, pero sentí pena por Beatriz, aunque no podía demostrarlo. Y me alejé, cambié de tema para no seguir con lo mismo, ¿para qué ahondar en la herida? Además, porque el tema en sí me da rabia, me molesta mucho este falso igualitarismo de los españoles, mucho tratarse de tú, hablar horas en el bar con cualquiera, pero a la hora de ser amigos en serio es igual o peor que en Latinoamérica, allá por lo menos, cada uno sabe el lugar en que está..., nadie se engaña con muestras de amistad mentirosas para que después le den con la puerta en las narices.

Formadora : Recordemos uno de los objetivos del ejercicio: reforzar una relación de amistad que es reciente. Si tú tuvieras una amistad que está empezando y la otra persona te cuenta un problema que la está afectando mucho..., si no demuestras que comprendes sus sentimientos, esa amiga podría alejarse..., ahora si se tratara de una amistad de largo tiempo y la otra persona te conoce bien, has tenido muchas ocasiones para que sepa que le tienes afecto...Saber escuchar, ser capaz de ponerse en el lugar de la otra persona a veces requiere de usar la imaginación. Para terminar con el tema de las diferencias de clase aquí en España: los españoles aquí presentes quizás puedan aclarar a sus compañeros este asunto.

Rocío : Como mi madre trabaja y somos tres hermanos, hay una asistente que va por horas a la casa, es una española joven, como yo. Yo creo que la tratamos muy bien. A los hermanos nos trata de tú pero a mi madre de usted..., charlamos con ella muchas veces, pero no tanto como para contarle cosas íntimas...

Ana : ¿Y dónde son esas charlas? ¿Se sientan juntas en el salón?

Rocío : No, en la cocina, en cualquier parte donde esté ocupada.

Ana : Es como yo decía.

Sofía : Es igual que en mi país, un poco menos, quizás... En casa de mis padres hay una empleada interna..., nos trata a todos de usted.

Ramiro : Es que cada uno cuando trabaja tiene que comportarse de acuerdo a su rol. Cuando hice prácticas al gerente lo trataba de usted y aunque alguna vez hablamos amistosamente en la cafetería nunca esperé que me incluyera en las comidas con los ejecutivos.

Formadora : Están los roles y las expectativas de la situación, por una parte, y por otra, las relaciones de amistad. Lo que pasó entre Beatriz y su empleadora es una ambigüedad de roles: ésta no debió hablarle de su intimidad porque así Beatriz confundió los roles. ¿ Y qué opinan los españoles del grupo acerca de las diferencias de clase en España?

Isabel : De haberlas, las hay. Pero yo no hago diferencias para hacer amistades, me da igual que sea pobre o rico, con tal de que sea buena persona.

Rocío : No puedo negar que hay diferencias, pero en mi caso, por lo menos, si se trata de hacer amigos, es importante que tengamos en común ciertas cosas, como la educación, los gustos...

Ramiro : Sí, no es una cuestión de dinero, como parece que piensa Isabel. Hay horteras muy ricos.

Beatriz : ¿Qué significa horterera?

Ramiro : Paleto, ordinario...

Verónica : En mi país es el roto, también decimos “roto con plata”.

Formadora : Volvamos al ejercicio. Faltó un elemento importante de las habilidades de conversación: el contenido de interés general. Se trata de hablar de asuntos que puedan interesar a todos, lo que va más allá de los temas personales. Es muy importante en una reunión en grupo, pero también entre dos personas, más aún si en la conversación están presentes individuos con los que no hay una relación de amistad propiamente tal, por lo que no es adecuado hablar de cosas personales. Si es un encuentro entre amigos, el contenido de interés general puede ser oportuno ya que a veces uno o más de los participantes no quiere hablar de su intimidad, prefiere distraerse intercambiando información o comentando asuntos que pueden interesar a todos. En la fase de los primeros encuentros un conversador hábil tiene la oportunidad de atraer el interés de personas con las que podría llegar a hacer amistad ya que tanto por lo que dice como por cómo lo dice da a conocer sus ideas, opiniones e intereses. Haremos un ensayo de

conversación en general, los participantes serán ustedes mismos, se conocen más o menos por el tiempo que llevan en este grupo.

Ejercicio : Ensayo de conducta de conversación en general

Carmen , César, Ana y Jorge se disponen a participar. La formadora les da instrucciones: El espacio físico es similar a la situación de ejercicio anterior; y el tema general de inicio es la inmigración, sus ventajas y desventajas, a partir de ahí pueden hablar de otros temas generales.

Resumen de la representación

Carmen : Leyeron la noticia sobre los cambios en la ley de extranjería?

César : Sí, y estuve en una reunión de ONG para discutir el asunto.

Ana : Vi por televisión las colas de inmigrantes para el papeleo... Una vez más pienso: ¿vale la pena realmente pasar por tanta humillación e incertidumbre?

César : Para la gente que en sus países les falta de todo, vale la pena.

Carmen : Para los africanos, seguro, pero nosotros, los latinoamericanos... Si nos hubiera faltado para lo más básico no habríamos podido pagar el avión.

César : Ese puede ser tu caso, pero yo me endeudé con mi familia, tuvieron que hipotecar su casa, llevo cinco años pagando...

Ana : ¿Piensas que ha valido la pena?

César : Cuando vuelva habrá valido la pena. Tendré un master, mejores oportunidades..

Ana: ¿Por qué te viniste, Carmen?

Carmen : Los sueldos en Perú son muy malos, aquí vivo mucho mejor, desde el punto de vista material...

Ana : ¿Y desde otros puntos de vista?

Carmen : Peor, por el racismo y los prejuicios.

Eloísa : Según las encuestas los españoles no son racistas

Ana : Trabajé años en investigaciones a base de encuestas. La gente no contesta la verdad cuando lo que realmente piensan es políticamente incorrecto.

Eloísa: ¿Qué significa eso?

Ana : Que no está bien visto. Y eso pasa en todas partes. En USA antes a los africanos se les llamaba negros, ahora son afro-americanos. Aquí, la sirvienta se llamaba criada o sirvienta, ahora es empleada de hogar.

Carmen : Los prejuicios se viven en el día a día, en la calle, yo no creo en las encuestas. Ayer mismo me pasó. Fui en taxi a mi trabajo pues iba retrasada. El taxista quiso conversar. Lo típico “de dónde eres” y todo eso. Y la conversación terminó porque me dio mucha rabia cuando al preguntarme si trabajaba y respondí que sí, dijo “en una casa”...¡con tanta seguridad! Se quedó mudo cuando le dije que era enfermera en un hospital.

Ana : Pues no debería afectarte lo que piense un taxista. A mí sólo me afecta lo que piense la gente que me importa, las personas con las que tengo una relación de trabajo o de amistad.

César : Pero vivimos en una sociedad. Aunque todavía no termino de entender por qué se habla tanto de racismo con los inmigrantes morenos en España, ¿hay tanta ignorancia del racismo en nuestros países? Por lo menos los peruanos, que somos tantos aquí, deberíamos tenerlo presente. Yo lo viví en carne propia en mi país.

Ana : ¿Cómo?

César : Yo era un licenciado antes de venirme, llevaba tres años buscando trabajo, tuve que rendirme a la evidencia de que a la hora de competir con un blanco estaba perdido.

Sofía : En mi país también hay algo de eso, pero yo no me daba cuenta hasta que llegué aquí y conocí a cubanos de todos los colores y me contaron. ¿Hay racismo en tu país, Ana?

Ana : Más que racismo hay clasismo, y con el desbarajuste económico que hay los que tienen oportunidades de salir adelante, los profesionales, son los que tienen redes sociales con los que tienen poder y recursos.

Carmen : Yo no tuve problemas para trabajar en Perú, a pesar de que soy morena, pero creo que es por mi profesión, claro es que los sueldos son muy malos. Si hubiera podido trabajar en una clínica privada de primera clase habría sido distinto, pero para eso tendría que haber sido de la minoría blanca o tener buenos contactos con los que tienen poder...

Sofía : Ahora me cuestiono otras cosas, aparte de lo que hemos hablado, he llegado a pensar que el precio que se paga desde el punto de vista emocional es muy alto, sobre todo cuando se deja a la familia detrás.

Ana : Y desde el punto de vista social también es muy alto, para algunos. Tengo una amiga chilena que está haciendo doctorado, se vino con una beca y se le acabó. Ahora hace limpieza en una hostel con la puerta cerrada por si aparece un compatriota . Lo está pasando muy mal.

César : ¿Es que ella no sabía lo difícil que es trabajar aquí como profesional?

Ana : Sí, se informó bien, pero es de las que decía “yo no dejaré de ser quien soy por ganarme la vida limpiando”. Pero su extracción pequeño-burguesa fue más fuerte.

Sofía : ¿Ha valido la pena para ti, Eloísa?

Eloísa : Desde el punto de vista económico sí, en Cuba estábamos muy mal, pero tal como tú dices, desde el punto de vista emocional lo paso muy mal, echo de menos el paisaje, el clima, la música... Y sobre todo al resto de mi familia que quedó allá... (se ve muy afectada), ni siquiera sé si volveré a verlos...

(Carmen y Sofía se le acercan, Sofía le coge una mano un momento).

Carmen : Trata de ser optimista, ya verás como más adelante las cosas cambian.

Ana : Para muchos de los latinoamericanos el precio que pagan desde el punto de vista social y afectivo es demasiado alto.

Evaluación

Gloria : Estuvieron muy bien todos en general, pero Eloísa participó muy poco.

Jorge : Era un tema de interés común pero Eloísa habló mucho menos.

Beatriz : Se mezclaron temas personales y generales.

Diego : Era un tema de interés común. Todos participaron, nadie se quedó fuera.

Formadora : ¿Cómo evalúan el lenguaje no verbal, la retroalimentación y el afecto?

Ramiro : Todos parecían atentos a lo que decía cada uno..., pero a César todavía lo veo un poco tenso, inhibido...

Rocío : Es su mirada, que tendría que ser más directa.

Gloria : Ana habla con mucha seguridad, pero la encuentro un poco fría.

Formadora : ¿Y en cuanto a fluidez y claridad?

Rocío : Muy bien.

Isabel : Todos hablan muy bien, Sofía habla más rápido que al comienzo del grupo. Y aunque Eloísa habló poco se la veía muy atenta a todos.

Formadora : Mi evaluación también es positiva en general. César, las críticas a tu mirada y postura pueden mejorar si te lo propones...Es cuestión de que dejes de estar a la defensiva.

César : No me doy cuenta de que esté a la defensiva.

Formadora : Puedes pensar un momento, inmediatamente antes de participar en un grupo, si hay elementos objetivos para temer que los demás te juzguen negativamente. Mejor aún, si haces un ejercicio de imaginación : imaginar a cada uno de los miembros del grupo, ver sus caras, recordar momentos en que has estado con cada uno de ellos...Y después, ejercitarte en actuar con naturalidad siendo tú mismo...Pero esto llevará tiempo. Eloísa, ¿cómo te sentías durante el ejercicio en grupo?

Eloísa : A mí siempre me cuesta participar en un grupo. Creo que soy tímida.

Formadora : ¿Tienes miedo de que te juzguen negativamente?

Eloísa : No sé, creo que no es eso.

Carmen : ¿Crees que tu opinión no es importante?

Eloísa : Lo único que sé es que me siento tensa. Pero me he dado cuenta de que mucho menos desde que estoy en este grupo, aunque hable poco.

Formadora : (Al grupo observador). ¿La vieron tensa ustedes?

Verónica : Menos tensa que antes.

Gloria : Un poco cohibida sí, pero más relajada que antes.

Formadora : ¿Y en cuanto a empatía y afecto en general cómo lo evalúan?

Diego : En eso hay que destacar a Sofía y Carmen cuando se acercaron a Eloísa.

Formadora : De una conversación en grupo, cuando las personas entre sí están en una fase inicial de relación , puede seguir un desarrollo natural y estable de amistad entre dos o más de los participantes de ese grupo. Durante la charla pueden aparecer

intereses, gustos, opiniones, una cultura general amplia o reducida y habilidades específicas como la empatía, el afecto en general y la retroalimentación.

Ejercicio de práctica

Analizar las relaciones de amistad que tenían en sus países de origen y compararlas con las que tienen en España. Reflexionar sobre los problemas que pueden tener para desarrollar relaciones de amistad con españoles, todo ello a partir de los elementos que facilitan estas relaciones. (La formadora entrega a cada uno de los participantes el listado de esos elementos y su explicación, tal como se transcriben más arriba).

SESIÓN 10

Relaciones de Amistad

Manejo de las Críticas – Expresión de Opiniones Personales

Objetivos

- Comprender las diferencias de actitudes, valores y normas entre personas de diferentes orígenes sociales y culturales y su incidencia en las relaciones de amistad.
- Impulsar el desarrollo de habilidades para hacer y recibir críticas.
- Impulsar el desarrollo de habilidades para expresar opiniones personales incluido el desacuerdo.
- Estimular la auto-evaluación continua para el desarrollo de habilidades sociales

Contenidos

- Problemas en las relaciones de amistad con compatriotas
- Relaciones de amistad interculturales
- Normas, valores y roles en las relaciones interpersonales: diferencias según clase social y culturas

- Habilidad para hacer críticas
- Habilidad para recibir críticas
- Habilidad para expresar opiniones personales incluido el desacuerdo
- Técnicas para la auto-evaluación continua

Metodología

- Explicaciones del formador
- Modelado
- Ensayo de conducta

Resumen de la sesión

Formadora : ¿Cómo ha sido la evaluación de sus amistades con compatriotas en comparación con los amigos que tenían en sus países?

Carmen : Estuve pensando en la semejanza entre las personas que se hacen amigas: en valores, gustos y clase social. Con los amigos que dejé en Perú había eso, yo creo que es muy difícil la relación con los compatriotas aquí por eso: por una parte quiero estar cerca de alguien porque es de mi país, pero cuando empezamos a conocernos más aparecen los problemas. Me pasa con la mayoría.

Formadora : ¿Qué clase de problemas?

Carmen : No sé si tiene que ver con clase social o no, pero creo que tenemos intereses y gustos distintos. Por ejemplo, para mí es más importante estudiar para especializarme que ganar más dinero, o sea que pienso más en el futuro que la mayoría de los peruanos inmigrantes. He conocido muchos que tenían la intención de estudiar algo o por lo menos convalidar sus estudios, pero empezaron a trabajar haciendo aseos por hora y ya se conformaron con eso, con ganar lo suficiente para vivir cómodamente..Viven sólo el presente, con la excepción de los que ahorran para un futuro a corto plazo, para traer a los hijos que dejaron allá. Y noto que me alejo de ellos para juntarme con la gente más parecida a mí.

Verónica : A mí me pasa algo parecido con algunos chilenos que he conocido aquí, tenemos gustos distintos, usamos de manera distinta el dinero, yo ahorro para ir a París y ellos lo gastan en comida y cerveza con sus amigos. El problema es que en el medio en que me muevo no he tenido la oportunidad de hacer amigos más parecidos a mí, que les guste ir a museos, que compren libros...

Formadora : ¿Y por qué no sales de ese medio?

Verónica : Por el trabajo que hago, he conocido gente que está estudiando o que trabaja profesionalmente, unos pocos, me siento insegura con ellos, me siento pésimo cuando me preguntan ¿y tú, qué haces? Les digo que hago aseos y ni siquiera busco una segunda oportunidad para verlos.

Formadora : ¿Crees que te van a rechazar y por eso te alejas?

Verónica : Sí, pero no creo que sea un problema mío nada más, los chilenos son muy clasistas en general.

Ana : Desde un punto de vista sociológico, lo entiendo porque conozco el problema y muy de cerca. Pero me parece terrible.

Gloria : Parece terrible porque sucede aquí, lejos de nuestro medio. Pero no se olviden que en nuestros países es exactamente igual, la diferencia es que allá uno tiene sus amigos, es fácil tenerlos, gente con los gustos y maneras de pensar parecidos. Aquí hay que empezar de cero.

Sofía : Si les das la oportunidad a esos compatriotas tuyos podrías encontrar a algunos que al conocerte te valoren por lo que eres y no por lo que haces.

Ana : En esta sociedad la gente se valora más por lo que hace, es la carta de presentación.

Formadora : Es cierto que la similitud en clase social es un elemento que acerca a las personas, y la clase social se marca por factores como los que nombraron Carmen y las aficiones, los gustos, los intereses y motivaciones, la forma en que se gasta el dinero – corto plazo, largo plazo-, la manera de hablar, de vestir, los amigos que se tienen y la ocupación. Verónica, si consideras todos estos elementos en relación a ti puedes ver que el único factor distinto con respecto a esas personas es la forma en que te ganas la vida.

Beatriz : Creo que Verónica puede conocer a algunos compatriotas y españoles que se parezcan más a ella en valores, gustos y etc., pero ¡cuidado!, no le vaya a pasar lo que a mí que me quitaron del medio cuando se trató de una reunión social por ser la chica de la limpieza.

Formadora : Verónica, cuando empieces a estudiar aunque sigas trabajando en lo que haces será distinto, tendrás la oportunidad de conocer a mucha gente que serán tus pares, y mientras tanto tienes que elegir entre arriesgarte o quedarte al margen. Cuando uno quiere acercarse a alguien o formar parte de un grupo siempre existe el riesgo del rechazo.

Sofía : Pero la vida es un riesgo, y dejar la seguridad con que vivíamos en nuestros países-pienso en Ana, Verónica, Carmen y yo misma, fue muy riesgoso.

Formadora : Haremos un ejercicio dentro de un momento y uno de los temas a tratar serán las diferencias de valores como problema en las relaciones de amistad. Hablemos ahora de los problemas para hacer amigos españoles de acuerdo a los factores: similitud, reciprocidad, proximidad, auto-revelación, gratificación.

Eloísa : Yo todavía no tengo amigos españoles, pero conozco algunas mujeres con las que me he reunido a veces en un restaurante, en una cafetería, son amigas de conocidos. Como soy tímida me siento agobiada por su manera de hablar, tan..., dura, tan directa. No me imagino poder contarles mis asuntos íntimos aunque haya pasado mucho tiempo.

Formadora : La manera de hablar de Rocío, Isabel y Ramiro ¿te parece también dura?

Eloísa : Ellos son distintos, y ahora que conozco más a Isabel, aunque sea muy directa me he dado cuenta de que es muy cálida.

Formadora : Pues así como has conocido en este grupo a españoles que te parecen más amables, también los habrá ahí fuera, podrás conocer a toda clase de españoles.

Beatriz : Yo he conocido a dos mujeres españolas que encuentro simpáticas, a veces me llaman para juntarnos en alguna cafetería, también fuimos al cine una vez. Pero se niegan a ir a mi casa, por más que insisto siempre me dan una excusa. Yo creo que lo

hacen porque así no se sentirán obligadas a invitarme a sus casas después. Es algo que me da mucha rabia.

Formadora : Rocío, Ramiro, Isabel ¿ustedes se reúnen con amigos en sus casas?

Isabel : Yo prefiero un bar, una cafetería, es mucho más cómodo. Pero a veces visito a alguna amiga en su casa, y no tengo ningún problema con que vengan a la mía, como vivo sola.....

Rocío : A mi casa sólo va gente de la familia y unas pocas amigas de toda la vida y en ocasiones muy especiales, además vivo con mis padres.

Ramiro : A mí me pasa lo mismo que a Rocío. Cuando me independice y viva solo entonces invitaré a algunos amigos.

Carmen : A amigos muy especiales, por supuesto.

Verónica : Esta costumbre de los españoles me ataca los nervios.

Ana : Pero ya ven que hay una diferencia entre Isabel y Rocío y Ramiro. Ellos son pequeño- burgueses, Isabel no anda con tantas normas.

Formadora : Dejaremos las opiniones y críticas para los ejercicios. ¿Qué otro problema han encontrado para las amistades interculturales?

Sofía : Yo me estoy haciendo amiga de dos compañeras españolas, no encuentro problemas importantes, pero creo que nunca voy a poder reemplazar el nivel de comunicación que tengo con los amigos colombianos. Hay palabras, frases que explican cosas, estados de ánimo, por ejemplo, que entre nosotros significan algo y aquí no, a veces tengo que buscar una manera de explicarles algo con palabras que entiendan...

Diego : A mí me pasa algo parecido.... Es muy cansado.

Carmen : Estoy de acuerdo, pero a lo mejor no es tan importante, con el tiempo tendremos que acostumbrarnos....

Diego : Y olvidarnos de los chistes que nunca entenderán...

Formadora : Siempre habrá amigos compatriotas con los que compartir todo eso.

Ana : Tendremos que vivir en dos mundos distintos.

Isabel : Eso suena muy triste, por la manera como lo dicen...

Rocío : A mí me suena como un duelo.

Gloria : Como una despedida.

Isabel : Si a mí me explican lo que significa una frase en sus países yo la aprendo y podremos entendernos perfectamente.

Carmen : Pero cuando una quiere comunicarse en profundidad eso interrumpe...

Formadora : Hay dos habilidades sociales que tratar : expresar opiniones personales incluido el desacuerdo y el manejo de las críticas. Ambas están relacionadas. Hay personas que no tienen problemas para dar su opinión, aunque eso signifique manifestarse en contra de lo que piensa el grupo. ¿Algunos de ustedes tiene dificultades para hacerlo?

Diego : A mí me cuesta cuando estoy con personas que tienen poder sobre mí, cuando lo que diga puede traerme malas consecuencias.

Formadora : ¿Por ejemplo?

Diego : Con los jefes, me pasaba en Perú y aquí. El otro día estábamos comiendo con el jefe, había un trabajador que había faltado al trabajo porque estaba enfermo. Dijo que un hombre que tenía que quedarse en cama una semana por una simple gripe no valía como trabajador, que él iba al trabajo aunque tuviera fiebre. Yo quise decirle un par de cosas pero me callé, sentí mucha rabia contra él.... Pero como trabajo sin contrato.

Eloísa : A mí me cuesta mucho decir mi opinión que va en contra de la mayoría cuando estoy en un grupo, me pasa cuando estoy con amigos cubanos y empiezan a hablar sobre muy mal sobre la situación en Cuba. A veces digo lo que pienso pero me siento tan mal cuando todos me atacan al mismo tiempo que ahora me callo casi siempre.

Ana : A mí me pasa al revés, siempre digo lo que pienso y la gente cree que soy dura, la mayoría de las veces se enojan conmigo.

Ramiro : Eso puede ser una ventaja cuando te relaciones más con españoles, ustedes nos encuentran demasiado directos también

Verónica : Eso es cierto.

Formadora : La cuestión es si lo que algunos llaman “ser demasiado directos” significa ser rudo en las formas o decir lo que se piensa sin rodeos.

Verónica : No puede ser malo decir las cosas claramente, yo creo que cuando criticamos a los españoles en general por su manera de hablar nos estamos fijando en el tono.

Formadora : Haremos dos ejercicios y en ambos los temas serán las diferencias interculturales en las relaciones de amistad y la manera de hablar de españoles y latinoamericanos. En primer lugar veamos la habilidad social para expresar opiniones personales: hay en ella un componente de lo que se entiende por asertividad, que significa la capacidad que tiene la persona para expresar sus ideas y sentimientos ante otras personas en forma clara y directa, en el momento adecuado y de forma que no sea agresivo para las otras personas. Cuando se trata de expresar una opinión personal hay que hacerlo en forma adecuada y en la circunstancia oportuna. Es importante usar el sentido común e intentar ponerse en el lugar de la otra persona. Por ejemplo, si se trata de expresar mi opinión sobre asuntos políticos, podría ser conveniente que me calle si hay presente una persona con la que no tengo una relación cercana que sé que es muy sensible con respecto a una ideología o partido político debido a experiencias personales dolorosas. Si se trata de la relación entre un jefe y un subordinado, como la experiencia que nos contó Diego, él puede manifestar su opinión al jefe controlando sus emociones, su enojo y decirle, por ejemplo: la gripe es una enfermedad y ataca con más fuerza a unos que a otros. Yo creo que si mi compañero no viene a trabajar no es porque sea una persona débil sino porque está mal. Los buenos trabajadores también enferman. En el ejercicio que haremos ahora se trata expresar las opiniones de desacuerdo en forma adecuada con respecto a las diferencias en costumbres y valores que se dan en las relaciones de amistad comparando a españoles con latinoamericanos.

Ejercicio 1 : Modelado de la habilidad para expresar opiniones de desacuerdo.

La formadora da instrucciones a Rocío, Ramiro, Beatriz , Ana y Diego .

Formadora : Ustedes se van a representar a sí mismos, sólo que tendrán que actuar como si estuvieran solos conversando alrededor de una mesa. El inicio es lo que dijo Verónica hace un momento : “esta costumbre de los españoles me ataca los nervios”.

Verónica : Esta costumbre de los españoles me ataca los nervios.

Ramiro : ¿ Que nos reunamos con los amigos siempre en lugares públicos?

Verónica : Sí.

Rocío : Yo creo que es una costumbre cómoda para todos.

Verónica : Pienso que refleja un modo de ser egoísta, una manera superficial de relacionarse con la gente.

Diego: ¿Por qué dices que es cómodo para todos , Rocío?

Rocío : Porque no altero la tranquilidad y libertad de movimientos de mis padres y hermanos. Son mis amigos, no los suyos.

Verónica : En Chile yo vivía con mis padres y dos hermanos. Mis amigas iban a visitarme, previo aviso o invitación, claro, si mi familia estaba en la sala de estar, después de saludarlos nos reuníamos en mi dormitorio. Nunca vi malas caras por eso, y yo hacía lo mismo con mis amigas.

Rocío : ¿ Y si tus padres querían ver TV?

Verónica : La ven en su dormitorio, además tampoco estábamos ahí todos los días, al llegar la hora de comida se iban, a menos que fueran invitadas.

Diego : ¿Tú tenías un dormitorio para ti sola, Verónica?

Verónica : Sí.

Diego : La gente acomodada tiene su espacio.

Ana : Mientras más recursos se tienen más privacidad. Eso pasa en todas partes.

Diego : En mi caso, mis amigos siempre fueron bien recibidos en casa de mis padres. Pero somos una familia modesta, yo compartía dormitorio con un hermano, así es que no tenía esa privacidad. Cuando queríamos hablar de nuestras cosas nos íbamos a la calle. Y mis padres no tienen TV en su dormitorio.

Ramiro : Aquí no hacemos eso, por lo menos no entre la gente con la que me relaciono.

Ana : A mí me parece una costumbre que refleja una manera de relacionarse egoísta en el sentido de no compartir, de poner mucha distancia incluso entre la gente que se dice amiga.

Rocío : No estoy de acuerdo. Es una costumbre que respeta el espacio de cada uno de los miembros de la familia. Cuando quiero hablar de asuntos muy personales con amigos busco un sitio tranquilo.

Ana : Como una cafetería.

Verónica : El lugar no tiene importancia. Estamos discutiendo otra cosa.

Ana : Invitar a la casa de uno a un amigo es un gesto de confianza, de aprecio.

Beatriz : Si son realmente amigos, totalmente de acuerdo

Diego : Creo que hay diferencias también entre los latinoamericanos. Verónica dijo que sus amistades iban a visitarla si eran invitadas. En mi medio, tanto aquí como en Perú, los amigos nos visitamos cuando queremos, no necesitamos invitación.

Beatriz : Es cierto que hay diferencias. En mi país mis amigos van a mi casa después de llamar y preguntar si pueden ir. Si estaré ocupada les digo que ese día no puedo. Y si no tengo ganas les invento algo. Pero aquí he conocido latinoamericanos que sin ser invitados llegaron a mi casa, sin avisar. Me sentí invadida. Y ahora tendré que armarme de valor para pedirles que no lo hagan.

Diego : Es una costumbre en mi medio que yo respeto mucho, quiere decir “mi casa es tu casa”.

Verónica : Es el caso opuesto de los españoles, ningún extremo es bueno.

Beatriz : El extremo latinoamericano se presta a abusos.

Ramiro : Es una generosidad mal entendida.

Formadora : Fin del ejercicio.

Sofía : Estuvieron todos muy bien. Cada uno dio su punto de vista.

Gloria : Sin agredirse.

Jorge : Dieron su opinión en forma clara y firme.

Isabel : Me hubiera gustado que Ramiro y Rocío defendieran mejor su opinión.

Sofía : Puede que se quedaran un poco cortos.

Carmen : Pero dieron su opinión claramente, aunque tenían a todo el grupo en contra.

Formadora : En general todos estuvieron muy bien, estoy de acuerdo con que Rocío y Ramiro podrían haber explicado un poco más sus puntos de vista, pero el ejercicio tenía como objetivo expresar opiniones de desacuerdo, no se trataba de convencer a nadie.

Hacer y recibir críticas

Formadora : Hacer críticas con fundamento y en forma adecuada a la situación es una de las habilidades sociales básicas. Recibir las críticas es otra. Hay personas que critican en forma inadecuada, el receptor puede sentirse agredido, o lo hacen en forma exagerada. Pero también hay personas que no toleran las críticas, aunque tengan

fundamento y se hagan adecuadamente, las reciben como un ataque personal. ¿Hay algunos de ustedes que tengan problemas para hacer críticas o para recibirlas?

Eloísa : A mí me cuesta criticar a las personas que responden mal a las críticas, a mi marido por ejemplo hace años que me guardo mis comentarios. Así evito una escena.

Sofía : ¿El no acepta críticas aunque tengas la razón?

Eloísa : No.

Ana : Si yo tuviera un marido como el tuyo tampoco gastaría energías en criticarlo. Le dejaría una nota y haría la maleta mientras está en el trabajo. Y adiós.

Formadora : Lo que acaba de decir Ana es un buen ejemplo de opinión personal inadecuada, ya que estás tocando un tema íntimo de la vida de Eloísa y que, por lo que todos hemos visto, muy doloroso.

Ana : ¿Aunque ella misma nos contó lo agresivo que es su marido con ella?

Formadora : Sí, porque lo hizo en otro momento, semanas atrás. Opinar en forma negativa sobre las relaciones más íntimas de la otra persona puede ser inadecuado, a menos que se trate de alguien que nos esté contando su problema. ¿Y cómo recibes tú las críticas, Eloísa?

Eloísa : Si me critican con razón creo que las acepto bien, la mayoría de las veces se trata de cosas que ya he reconocido. Cuando son injustificadas o me las dicen en forma agresiva me defiendo muy mal.

Verónica : Yo también me defiendo mal en esos casos, pero cuando son mujeres agresivas, como me pasaba con esa amiga chilena que les conté...

Formadora : ¿Hay alguna persona aquí presente a la que quisieran hacerle críticas con fundamento?

Beatriz : A César.

Formadora : Siempre que él quiera, y con la mejor intención, ya que hoy es la última oportunidad.

César : Estoy dispuesto.

Ejercicio 2 : Modelado : Manejo de las críticas.

La formadora da instrucciones muy generales para que un grupo de participantes hagan críticas y las reciban actuando en consecuencia, por ejemplo expresando desacuerdo.

Beatriz : Cuando alguno de nosotros ha comentado la manera que tiene César de mirar de reojo a alguien del grupo, lo veo ponerse muy a la defensiva, un poco violento en su actitud.

Ana : Y cuando ha dicho que “se prepara” cuando va a la universidad para conversar en los tiempos libres con españoles. Lo encuentro terrible, es como si se preparara para ir a la guerra, se pone en una posición de absoluta inferioridad.

Sofía : ¿Quieres defenderte de estas críticas, César?

César : Sí, y como estamos en la última sesión, quiero aprovechar de decir un par de cosas. Ya he dicho que no me doy cuenta de lo que dicen sobre mi manera de mirar y sobre mi postura, a lo mejor es cierto que estoy a la defensiva, he estado pensando en el asunto y creo que viene de atrás, de mi vida en Perú. Tiene que ver con que uno, hablo de muchos otros como yo, vinimos aquí con el temor a ser humillados por el blanco, si nos han tratado los blancos como a inferiores desde hace cientos de años, ¿qué podemos esperar de los blancos de aquí, de los españoles? Los latinoamericanos blancos que hay aquí seguramente hacían lo mismo en sus países. Por eso también me preparo cuando tengo la ocasión de tratar de igual a igual con mis compañeros en la universidad, para no darles motivo para mirarme en menos por ser mestizo y venir de un país subdesarrollado.

Ana : Me siento muy mal por mis críticas, César, te pido perdón, ahora entiendo tu actitud.

Beatriz : Yo también te pido disculpas. Pero créeme que lo hice con la mejor intención. Aunque tengas esa mala experiencia no tienes por qué suponer que todo el mundo, bueno, la clase de gente que tú dices va a humillarte..., no tienes por qué creer que todo el mundo funciona en base a prejuicios.

Sofía : Tú eres un hombre valioso porque estás luchando por progresar en este mundo. Pero creo que puedes actuar aunque tengas que obligarte, a mostrar una actitud más segura ante la gente: con la mirada, frente a frente, lo mismo que con la postura.

Isabel : Sería interesante saber qué opinan los otros peruanos presentes.

Diego : Yo creo que es cierto lo que dice César, por lo menos lo que pasa en Perú. El blanco se siente superior y tiene más oportunidades, sobre todo cuando hay que competir por el trabajo profesional. Yo no llegué a pasar por eso, me titulé y me vine.

Gloria : Creo que César tiene razón, hay prejuicios en nuestro país y aquí también. Pero como dice Beatriz, no toda esa gente es así. Yo nunca me he sentido humillada ni he tenido que estar a la defensiva, a lo mejor es por mi manera de ser, y tú César eres más sensible, has tenido malas experiencias. Y puedes conseguir actuar más seguro.

Carmen : Yo estoy de acuerdo con César en que hay gente en todas partes que se siente superior, pero pienso que nadie debe sentirse inferior por el color de su piel, por nacer en países más pobres, uno tiene que valorarse como individuo...Y la gente realmente valiosa apreciará eso. Por lo menos a mí ahora me importa la opinión de muy poca gente, y es la que yo admiro o respeto.

Ana : ¡Bravo! Totalmente de acuerdo contigo, Carmen! ¡Esa es la auténtica autoestima!

Formadora : Fin del ejercicio. El ensayo estuvo muy bien, y César, que era el protagonista, hizo un buen manejo de las críticas que recibió. Y los demás han sido muy elocuentes al expresar sus puntos de vista. En cuanto a César, aunque reconozcas los motivos para que tu postura, tu mirada, den la impresión de inseguridad, puedes hacer un esfuerzo para mirar cara a cara a la gente cuando hablas y cuando te hablan. Y que tu postura esté dirigida a tu interlocutor.

Ahora vamos a terminar este grupo. Hay tres objetivos que hay que tener en cuenta a partir de este momento:

1º Desarrollar las habilidades sociales que hayan podido reconocer deficientes, a través de la observación de modelos adecuados, de la práctica constante y, sobre todo, de la propia auto-observación.

2º Realizar los esfuerzos necesarios para integrarse a grupos que tengan actividades regulares, ya sea de tipo académico, cultural, social, recreativo, etc., grupos en los que la mayoría sean españoles.

3º Cuando no reciban una respuesta positiva en el ambiente laboral o en situaciones sociales, y suceda en cada una de tres ocasiones, hacer una auto-evaluación con respecto a las habilidades sociales que hemos analizado en este grupo.

ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTA	201
INVESTIGACIÓN	201
Origen del programa	201
Programa	205
Objetivo general	205
Objetivos específicos	205
Metodología	206
Duración :	206
Número de participantes :	206
SESIÓN 1	207
Motivación para la cohesión grupal - Iniciar la Interacción	207
Objetivos	207
Metodología	207
Contenidos	207
Resumen de la sesión	208
Presentación de los participantes	209
Ejercicio : Ensayo de conducta de inicio de la interacción	212
Ejercicio de práctica	219
SESIÓN 2	219
Lenguaje no verbal : expresión y decodificación - Inicio de la interacción	219
Objetivos	219
Contenidos	219
Metodología	220
Resumen de la sesión	220
Normas sociales	224
Elementos no verbales	224
Ejercicio : Ensayo de conducta de elementos no verbales de la comunicación	225
Ejercicio : Modelado de posturas y distancia interpersonal	227
Ejercicio: Modelado de inicio de la interacción y comunicación no verbal	231
Ejercicios de práctica	233
SESIÓN 3	234
Diferencias interculturales en el lenguaje no verbal y elementos paralingüísticos	234
Esteretotipos Culturales	234
Objetivos	234
Contenidos	234
Metodología	234
Resumen de la sesión	235
Auto-evaluación de ejercicio de práctica	235
Ejercicio: modelado de elementos paralingüísticos	239
Ejercicio: ensayo de conducta de elementos paralingüísticos	240
Ejercicio : modelado de elementos paralingüísticos y lenguaje no verbal	244
Ejercicios de práctica	248
SESIÓN 4	249
Expresión de disgusto y de enojo.Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal	249
Objetivos	249
Metodología	249
Resumen de la sesión	249

Ensayo de conducta. Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal en la expresión de disgusto y de enojo	253
Ejercicio de modelado: expresión de disgusto y petición de cambio de conducta	255
Ejercicios de práctica	258
SESIÓN 5	258
Charla informal y relaciones laborales	258
Objetivos	258
Metodología	258
Contenidos	259
Resumen de la sesión	259
Evaluación de ejercicios en el ambiente natural	259
Ejercicio : Representación improvisada de charla informal	264
Ejercicio : Modelado de expresión de disgusto y petición de cambio de conducta	267
Ejercicios de práctica.....	269
SESIÓN 6	269
Charla informal en circunstancias fortuitas. Hacer citas	269
Objetivos	269
Metodología	269
Contenidos	270
Resumen de la sesión	270
Auto-evaluación de ejercicios de práctica	270
Charla informal con un desconocido o apenas conocido	273
Modelado de charla informal	273
Ejercicio : ensayo de conducta de inicio de interacción con españoles	276
Ejercicio : ensayo de conducta para hacer una cita	280
Ejercicio : evaluación de la imagen personal de los participantes	283
Ejercicios de práctica	284
SESIÓN 7	284
Factores cognitivos en situaciones sociales	284
Objetivos	284
Contenidos	284
Metodología	285
Resumen de la sesión	285
Ejercicio : modelado y ensayo de conducta de valores y normas sociales	295
Ejercicio de práctica	301
SESIÓN 8	301
Hacer y rechazar peticiones	301
Objetivos	301
Metodología	302
Contenidos	302
Evaluación de ejercicio: auto-evaluación de relaciones de amistad	302
Hacer peticiones	305
Ejercicio :Modelado para hacer peticiones	306
Ejercicio: ensayo de conducta : rechazar peticiones	309
Ejercicio : Modelado de rechazar peticiones	311
Ejercicio : Modelado de rechazar peticiones	313
Ejercicio de práctica :	314

SESIÓN 9	315
Habilidades de Conversación y Relaciones de Amistad	315
Objetivos	315
Contenidos	315
Metodología	316
Resumen de la sesión	316
Evaluación de ejercicios de práctica	316
Factores psicosociales que favorecen las relaciones de amistad	317
Habilidades de conversación	318
Ejercicio : Representación improvisada de conversación entre amigos recientes	320
Ejercicio : Ensayo de conducta de conversación en general	325
Ejercicio de práctica	329
SESIÓN 10	329
Relaciones de Amistad	329
Manejo de las Críticas - Expresión de Opiniones Personales	329
Objetivos	329
Contenidos	329
Metodología	330
Resumen de la sesión	330
Ejercicio : Modelado de habilidades para expresar desacuerdo	335
Hacer y recibir críticas	337
Ejercicio 2 : Modelado : Manejo de las críticas	339

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

5.1. Datos Sociodemográficos Grupo Experimental

Sexo

38 hombres	42,2 %
52 mujeres	57,7 %
N 90	

Hay un predominio de mujeres posiblemente porque tienen mayor interés que los hombres en participar en grupos para mejorar sus relaciones interpersonales.

Edad

Media	32,18 años
-------	------------

La media de edad corresponde a adultos jóvenes que emigran a otros países buscando mejores oportunidades.

Estado civil

Solteros	58	64,4 %
Casados	13	14,4 %
Separados	19	21,1 %
N	90	

Más de la mitad de los individuos del grupo experimental están solteros . Atendiendo a la media de edad podría esperarse que la mayoría fuesen casados y separados, ya que en Latinoamérica tienden a casarse a una edad más temprana que en España porque se valoriza mucho el familismo, donde la familia y los lazos de compadrazgo constituyen un fuerte apoyo entre sus miembros, por lo que la si hay precariedad económica ésta no suele ser un obstáculo (especialmente ocurre en las clases sociales obrera y clase media baja). El motivo de una mayoría de solteros en esta muestra podría atribuirse a que tenían la intención de emigrar, lo cual es más fácil que si se tienen cargas familiares.

Nacionalidad

Peruanos	41	45,5 %
Argentinos	13	14,4 %
Colombianos	12	13,3 %
Chilenos	9	10 %
Cubanos	6	6,6 %
Brasileños	4	4,4 %
Ecuatorianos	3	3,3 %
Uruguayos	2	2,2 %
N	90	

La ONG a la que acudían los inmigrantes para solicitar servicios de asesoría legal, laboral y psicológica era una Fundación dirigida por chilenos, aunque el resto del personal era español. Es posible que fuese la causa de que los usuarios fuesen latinoamericanos, además de una minoría de Europa del Este. Entre 1996 y 1998 el mayor porcentaje de inmigrantes latinoamericanos eran peruanos, seguidos de colombianos, argentinos y dominicanos. En el grupo experimental el porcentaje más alto es el de peruanos.

Hijos

Sí	31	34,4%
No	59	65 %
N	90	

Una posible explicación de que el porcentaje de los casados y separados que tienen hijos sea pequeño atendiendo a la media de edad sea el proyecto migratorio de las mujeres.

Reunificación familiar completa

Sí	13	41,9%
No	7	22,5 %

La reunificación familiar completa incluye al cónyuge y a los hijos. Cuando se trata de mujeres separadas con hijos queda excluido el cónyuge. Por motivos económicos y legales la reunificación con los hijos suele hacerse en forma paulatina. Si están separados y es el hombre el que emigra, los hijos quedan en el país de origen con la madre.

Reunificación familiar parcial

Sí	11	35,4 %
No	7	22,5 %

Los 31 sujetos que tienen hijos son hombres y mujeres casados y separados. Los que tienen la reunificación parcial o completa de sus hijos son las mujeres que residen en España. Los 7 sujetos que no tienen reunificación parcial ni completa son hombres separados o divorciados cuyos hijos quedaron en el país de origen con sus madres.

Tiempo en España

1 año	2	2,2 %
2 años	28	31,1 %
3 años	28	31,1 %
4 años	24	26,6 %
5 años	8	8,8 %
N	90	

El tiempo que llevan residiendo en España la mayoría oscila entre 2 y 4 años. El 2,2% que lleva residiendo 1 año: es el período en que el inmigrante tiene la prioridad de solucionar los problemas de tipo legal y laboral, ésta puede ser la causa de que la gran mayoría de los sujetos del grupo experimental tienen entre 2 y 4 años residiendo en España, y que pasada la primera etapa del asentamiento atiendan a otras necesidades como buscar ayuda para integrarse en la sociedad española desde un punto de vista psicosocial.

Nivel de estudios

Licenciados	17	18,8 %
Diplomados	23	25,5 %
FP2	28	31.1. %
Estudios universitarios incompletos	8	8,8%
Bachillerato	14	15,5 %
N	90	

Sólo un 15, 5% no tiene más estudios que el bachillerato. Lo que puede estar indicando que una de las principales motivaciones para emigrar fuese el desarrollo profesional además del económico.

Estudios en España

Selectividad	1	1,1 %
Convalidaciones	25	27,7 %
Educación complementaria	5	5,5 %
Inicia Estudios Superiores	4	4,4 %
Inicia Post grado	7	7,7 %
No	48	53,3 %
N	90	

El hecho de hacer estudios regulares en España facilitaría el contacto frecuente con pares, pero es una minoría : 16 sujetos de los noventa inician estudios superiores, de post grado y educación complementaria. Generalmente los sujetos que hacen convalidaciones se preparan en solitario para rendir los exámenes pertinentes, por lo que no tienen un trato frecuente con pares españoles.

Ocupación antes

Profesional grado superior	15	16,6 %
Profesional grado medio	22	24,4 %
Técnico	18	20 %
Administrativo, secretaria	9	10 %
Cajero, dependiente	7	7,7 %
Modista, esteticista	3	3,3 %
Vendedor	4	4,4 %
Estudiante	5	5,5 %
Ama de Casa	5	5,5 %
Obrero cualificado	2	2,2 %
N	90	

Hay una casi total correspondencia entre el nivel de estudios y la ocupación ejercida antes de emigrar : de los 17 licenciados hay 15 que trabajaban en su profesión; y 22 de

los 23 sujetos que tienen estudios superiores de grado medio. Sólo hay una diferencia en sentido contrario en la ocupación de Técnicos : 18 de los 28 sujetos que tenían FP2 estaban trabajando ejerciendo su oficio.

Ocupación después

Profesional grado superior	1	1,1 %
Profesional grado medio	6	6,6 %
Técnico	1	1,1 %
Servicios (trabajos no cualificados)	74	82,2 %
Ama de casa	3	3,3 %
Estudiante	1	1,1 %
Obrero cualificado	4	4,4 %
N	90	

La diferencia entre la ocupación antes de emigrar y después es muy grande: de los profesionales de grado superior sólo 1 ejerce su profesión; y 6 como profesionales de grado medio. Entre 1996 y 1998 las enfermeras eran bastante demandadas en España, las seis profesionales de grado medio son enfermeras. Un 82,2 % está desempeñándose en trabajos no cualificados. Este hecho tiene gran importancia en las posibilidades de una integración plena desde el punto de vista psicosocial, específicamente en lo que respecta a la satisfacción en sus relaciones interpersonales con españoles.

5.2. Datos Sociodemográficos Grupo Control

Sexo

Mujeres	56	62%
Hombres	34	37,7%
N	90	

Tal como sucede en el grupo experimental, hay un mayor número de mujeres que de hombres, en el grupo control la diferencia es más grande posiblemente porque una parte de este grupo iba a ser seleccionado para participar en grupos de desarrollo de la motivación de logro, que para los hombres podría haber tenido un interés más práctico, ya que estaba relacionado con el desarrollo profesional.

Edad

Media	33,7 años
-------	-----------

En el grupo control la media de edad es de casi un año mayor que en el grupo experimental. No hay una diferencia suficientemente significativa como para encontrar una explicación. En todo caso las edades medias de ambos grupos corresponden al período de la vida de adultos jóvenes que terminaron sus estudios –el bachillerato como mínimo-, y que salvo una minoría tenía experiencia laboral, lo que hace suponer que estaban en condiciones de decidir buscar mejores oportunidades con la emigración.

Estado civil

Solteros	44	48,8 %
Casados	28	31,1 %
Separados	18	20 %
N	90	

En el grupo control un 48,8 % son solteros, a pesar de que la media de edad es de casi un año mayor en comparación al grupo experimental., pero el número de hijos es casi proporcional al porcentaje de casados y separados.

Nacionalidad

Peruanos	23	25,5 %
Argentinos	26	28,8 %
Colombianos	20	22,2 %
Cubanos	11	12,2 %
Chilenos	5	5,5 %
Venezolanos	2	2,2 %
Brasileños	3	3,3 %
N	90	

En este grupo también son mayoría los peruanos, argentinos y colombianos en porcentajes muy cercanos.

Hijos

Sí	44	48,8%
No	46	51,1 %
N	90	

Hay una diferencia importante con respecto al número de hijos entre los casados y separados : en el grupo experimental sólo 31 de los 71 sujetos entre casados y separados tienen hijos; en el grupo control, de los 46 sujetos entre casados y separados 44 de ellos tienen hijos. Por algún motivo no conocido en esta investigación, los sujetos del grupo experimental parecen haber tomado medidas en cuanto a la planificación familiar, probablemente por razones económicas o por haber tenido un proyecto migratorio planeado con mayor anticipación

Reunificación Familiar Completa

Sí	14	31,8 %
No	30	68,1 %
N	44	

Reunificación Familiar Parcial

Sí	20	45,4 %
No	10	22,7 %
N	30	

Los 10 sujetos que no tienen reunificación ni completa ni parcial son hombres separados o divorciados que dejaron a sus hijos en el país de origen con sus madres, tal como sucede en el grupo experimental

Tiempo en España

1 año	2	2,2 %
2 años	30	33,3 %
3 años	29	32,2 %
4 años	12	13,3 %
5 años	17	18,8 %
N	90	

Hay una diferencia entre el grupo experimental y el control con respecto al tiempo en España. Es menor el porcentaje de años en el grupo control, ya que los mayores porcentajes se distribuyen entre los 2 y 3 años, a diferencia del grupo experimental, en el que los porcentajes se distribuyen entre los 2 y 4 años.

Nivel de Estudios

Licenciado	14	15,5 %
Diplomado	21	23,3 %
Técnico	0	
FP2	20	22,2 %
Estudios universitarios incompletos	5	5,5 %
Bachillerato	30	33,3 %
N	90	

Los porcentajes en cuanto a estudios superiores y de grado FP2 son muy similares con los del grupo experimental, lo que significa que la gran mayoría de los sujetos tienen una calificación profesional que incluye a licenciados, diplomados y de formación técnica (FP2).

Estudios en España

Selectividad	1	1,1 %
Convalidaciones	23	25,5 %
Educ.complementaria	4	4,4 %
FP2	2	2,2 %
Inicia estudios superiores	3	3,3 %
Inicia post grado	1	1,1 %
No	56	62,2 %
N	90	

En el grupo control hay un menor número de sujetos que inician estudios superiores y post grado en comparación con el grupo experimental, aunque la diferencia no es significativa, hay una diferencia en el hecho de iniciar post grados : en el grupo control hay 1 sujeto mientras que en el grupo experimental son siete los sujetos que están haciendo cursos de post grado.

Ocupación antes de emigrar

Profesional grado superior	14	15,5 %
Profesional grado medio	17	18,8 %
Técnico	15	16,6 %
Administrativo, secretaria	12	13,3 %
Cajero, dependiente	5	5,5 %
Vendedor	12	13,3 %
Modista, peluquera	3	3,3 %
Estudiante	3	3,3 %
Ama de casa	9	10 %
N	90	

La correspondencia entre nivel de estudios y la ocupación antes de emigrar es similar a la que se observa en el grupo experimental, con la excepción de 5 sujetos que tenían estudios técnicos y no estaban trabajando en su profesión. Tal como ocurre con el grupo experimental, hay una cantidad de sujetos que tenían un nivel de formación menor : entre administrativos, cajeros, modistas y que estaban ejerciendo su oficio antes de emigrar.

Ocupación después de emigrar

Profesional grado superior	2	2,2 %
Profesional grado medio	2	2,2 %
Técnico	2	2,2 %
Servicios (trabajos no cualificados)	74	82,2%
Obrero cualificado	5	5,5 %
Vendedor	4	4,4 %
Ama de casa	1	1,1 %
N	90	

Los resultados son idénticos al grupo experimental en cuanto al porcentaje de sujetos que realizan trabajos no calificados, contrastando con su nivel de formación a nivel global. No siendo un porcentaje significativo, hay una diferencia en los profesionales de grado medio: en el grupo experimental hay 6 sujetos que sí están ejerciendo y en el grupo control sólo hay uno.

5.3. Datos Psicosociales Grupo Experimental Pre Entrenamiento HS

Relaciones familiares antes de emigrar

Satisfactorias o muy satisf.	25	27,8%
Más o menos satisfactorias	47	52,2 %
Poco satisfactorias	12	13,3 %
Nada satisfactorias	6	6,7 %
N	90	

Si bien los lazos familiares son unos valores muy importantes en la cultura latinoamericana, más de la mitad de los sujetos responde que sus relaciones familiares son más o menos satisfactorias. La explicación puede ser la misma que fundamenta este valor: una gran dependencia física y/o emocional puede contribuir a conflictos y frustraciones.

Relaciones de amistad antes de emigrar

Satisfactorias o muy satisf.	49	54,4 %
Más o menos satisfactorias	31	34,4 %
Poco satisfactorias	7	7,8 %
Nada satisfactorias	3	3,3 %
N	90	

El porcentaje de respuestas calificando de satisfactorias a las relaciones de amistad antes de emigrar es menos alto que el esperado: un 49%, ya que el valor dado a las relaciones de amistad es muy alto en la cultura latinoamericana, lo que se traduce en el tiempo que se prodiga al mantenimiento de las relaciones así como al intercambio de apoyo emocional y material. Es posible que con la mirada de la distancia los sujetos disminuyan la calidad de sus relaciones en sus países de origen. La otra explicación podría ser similar a lo que sucede con la calificación que dan a sus relaciones familiares: una gran interdependencia puede dar origen a conflictos y frustraciones que no se expresaron directamente por la búsqueda de la armonía en sus relaciones interpersonales, evitando la confrontación.

Relaciones con compatriotas

De amistad, satisfactorias	21	23,3%
De amistad, más o menos satisfactorias	39	43,3 %
De amistad, poco satisfactorias	20	22,2 %
Relaciones superficiales	10	11,1 %
N	90	

Sólo un 23% de los sujetos califica a sus relaciones de amistad con compatriotas como poco satisfactorias, lo cual podría deberse a que se trata de relaciones originadas en el factor común del origen cultural, no existiendo afinidades o intereses comunes. En el capítulo sobre el programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales hay algunos ejemplos de relaciones de amistad conflictivas, a veces nocivas, que sin embargo se mantienen, probablemente porque la amistad con compatriotas puede ser un elemento sustitutivo de la separación de la familia y amigos que dejaron en sus países de origen.

Relaciones con españoles

Amistad con 1 español	23	26,1 %
Amistad con 2 o más españoles	0	
Amistad insatisfactoria	13	14,8 %
Relaciones superficiales	54	60.0 %
N	90	

Las relaciones de amistad satisfactorias con españoles son bastante escasas. Sólo 23 sujetos declaran que tienen una relación de amistad con 1 español, y ninguno tiene una relación de amistad con 2 ó más españoles. La explicación puede estar en la falta de oportunidades para alternar con relativa frecuencia con españoles con los que puedan tener una afinidad como pares al menos en nivel de estudios u ocupación. Los 13 sujetos que responden que tienen una relación de amistad difícil o insatisfactoria puede atribuirse a las diferencias culturales; estilos de comunicación, valores, creencias y hábitos distintos. El 60% responde que sus relaciones son superficiales, lo que afirma la teoría de la identidad cultural y del endogrupo (ver capítulo I), lo que no favorece la integración.

Hacer citas

Siempre o casi siempre	7	7,8 %
La mayoría de las veces	18	20,0 %
A veces	51	56,7 %
Raramente o nunca	14	15,6 %
N	90	

La pregunta de hacer citas se refería a tomar la iniciativa con personas recientemente conocidas y distintas a las habituales, de preferencia con españoles. Poco más de la mitad declara que lo hace a veces, y los porcentajes de siempre y la mayoría de las

veces pueden deberse al mismo motivo de la baja frecuencia de amistad con españoles: la falta de oportunidades para conocer a españoles con los que haya afinidad en algunos aspectos.

Expresión directa de enojo

Siempre o casi siempre	0	
La mayoría de las veces	15	16,7 %
A veces	61	67,8 %
Raramente o nunca	14	15,6 %
N	90	

El porcentaje mayor en la categoría de respuesta es a veces: un 67,8%, y hay un 15,6% que responde que nunca o casi nunca expresa su enojo directamente. En la cultura española la expresión directa y adecuada del enojo es una habilidad de oposición asertiva, pero en la cultura latinoamericana el enojo, en la vida social, se expresa mas bien en forma indirecta, por la alta valoración que tiene la armonía en el grupo (amigos) y porque se evita la confrontación. (Ver capítulo I).

Rechazar peticiones

Siempre o casi siempre	0	
La mayoría de las veces	9	10 %
A veces	48	53, %
Nunca o casi nunca	33	37,1 %
N	90	

El rechazo de peticiones tiene un porcentaje más bajo aún que en la expresión de enojo. El porcentaje más alto en la categoría de respuestas es A veces, con un 53%. Siendo también una habilidad de oposición asertiva, en la cultura latinoamericana predominan los valores de la solidaridad, la cooperación y el ser “buen amigo” (ver capítulo I), tal como en el ítem anterior ningún sujeto responde “siempre o casi siempre”, y el porcentaje “la mayoría de las veces” es aún más bajo.

Depresión o ansiedad antes de emigrar

Frecuentemente	0	
A Veces	6	6,7 %
Ocasionalmente	22	24,4 %
Raramente o nunca	62	68,8 %
N	90	

La percepción de malestar subjetivo es bastante baja, ya que ninguno de los sujetos responde a la categoría de frecuentemente y sólo 6 responden que a veces experimentaron ansiedad o depresión sin motivo aparente antes de emigrar. El porcentaje mayor corresponde a ocasionalmente, un 24,4%.

Depresión o ansiedad después de emigrar

Frecuentemente	2	2,2 %
A veces	9	10,1 %
Ocasionalmente	30	33,7 %
Raramente o nunca	49	54,4 %
N	90	

Hay un pequeño aumento en la percepción de malestar subjetivo después de la emigración: 2 de los sujetos responden que sufren de ansiedad o depresión frecuentemente, y hay 9 que responden a veces, con un mayor aumento en la categoría de: respuesta “ocasionalmente” : de 22 sujetos antes de emigrar aumentaron a 30. La explicación puede estar en las consecuencias del cambio cultural, la separación de la familia y amigos y, en general, el sentimiento de desarraigo.

Soledad

Siempre o casi siempre	39	43,3 %
A veces	23	25,6 %
Ocasionalmente	6	6,7 %
Nunca o raramente	22	24,4 %
N	90	

Hay un alto porcentaje de sujetos (43,3%) que responden que siempre o casi siempre sienten soledad. La causa puede ser la falta de relaciones de amistad satisfactorias que de alguna manera los pueda compensar por la separación de la familia y de amigos, además de factores como sentimientos de desarraigo y de falta de afiliación.

5.4. Datos Psicosociales Grupo Experimental post entrenamiento HS

Relaciones con compatriotas

De amistad, satisfactorias	44	48,8 %
De amistad más o menos satisfactorias	46	51,1 %
De amistad poco satisfactor.	0	
Relaciones superficiales	0	
N	90	

La valoración que tienen los sujetos de sus relaciones con compatriotas varía bastante después del grupo de entrenamiento de habilidades sociales. Es posible que el hecho de haber reconocido las desventajas de mantener relaciones insatisfactorias los haya impulsado a mejorar las que ya tenían o porque buscaron la amistad con compatriotas con los que tuvieran mayor afinidad. Ningún sujeto responde a las categorías de respuesta de “poco satisfactorias” y “superficiales” en comparación con el grupo antes del entrenamiento.

Relaciones con españoles

Amistad con 1 español	24	26, 6 %
Amistad con 2 o más españ.	10	11,1 %
Amistad insatisfactoria	17	18,8 %
Relaciones superficiales	39	43,3 %
N	90	

Hay una variación positiva después del entrenamiento en cuanto al número de españoles con los cuales los sujetos tienen relaciones de amistad. Antes del entrenamiento había 23 sujetos que tenían amistad con 1 español y ninguno con 2 ó más españoles. Pero ha aumentado el porcentaje de sujetos que declaran que sus relaciones de amistad son insatisfactorias –de 13 a 17, lo que puede deberse a las diferencias culturales en estilos de comunicación y formas de relacionarse con la gente. En la categoría de respuesta en la que hubo mayor diferencia es en la de relaciones superficiales, que disminuyó en 15 sujetos después del entrenamiento.

Hacer citas

Siempre o casi siempre	20	22,2 %
La mayoría de las veces	26	28,8 %
A veces	44	48,8 %
Raramente o nunca	0	
N	90	

Hay un aumento significativo en la conducta de hacer citas. Antes del entrenamiento sólo el 7,8% contestó que tomaba la iniciativa de citarse, después del entrenamiento el porcentaje aumentó al 20%. También hay un aumento en la respuesta la mayoría de las veces : de un 20% ahora es 28,8%. Después del entrenamiento ningún sujeto responde que lo hace raramente o nunca.

Expresión directa de enojo

Siempre o casi siempre	0	
La mayoría de las veces	35	38,8 %
A veces	55	61,1 %
Raramente o nunca	0	
N	90	

Después del entrenamiento hay un aumento positivo en la habilidad de expresar enojo, ya que, aunque se mantiene en 0 la respuesta siempre o casi siempre, del 16,7 % que respondió la mayoría de las veces antes del entrenamiento, ahora es 38,8%.

Rechazar peticiones

Siempre o casi siempre	0	
La mayoría de las veces	20	22,2 %
A veces	64	71,1 %
Nunca o casi nunca	6	6,6 %
N	90	

Hay un pequeño aumento en la habilidad de rechazar peticiones: antes del entrenamiento un 10 % responde que lo hace la mayoría de las veces, y después del entrenamiento hay un 22,2 %. Hay mayor diferencia con respecto a un aumento de esta habilidad en que sólo un 6,6% responde que nunca o casi nunca rechaza una petición: en el grupo antes del entrenamiento era un 37,1%. Hay un ligero aumento en la respuesta a veces (de un 53 % a un 71,1%. Pero igual que antes del entrenamiento ningún sujeto responde que lo hace siempre o casi siempre. La causa puede estar en el valor que tiene para la cultura latinoamericana el ser “buen amigo”, un valor muy arraigado y que dada la situación de precariedad y separación de la familia lo pueden sentir con más fuerza, ya que la red de amigos que comienzan a tener en España pueden sustituir el apoyo emocional y material que tenían en sus países de origen.

Soledad

Siempre o casi siempre	0	
A veces	39	43,3 %
Ocasionalmente	9	10 %
Nunca o casi nunca	42	46,6 %
N	90	

Hay una disminución en el sentimiento de soledad después del entrenamiento en habilidades sociales. Antes del entrenamiento hubo un 43% de sujetos que respondieron que siempre sentían soledad. Después ningún sujeto tiene esa categoría de respuesta. Sin embargo hay un aumento en la respuesta a veces : de un 25,6% llega a ser de un 43,3%. La disminución mayor en la respuesta siempre o casi siempre puede deberse a una mejoría en sus relaciones con compatriotas y a un aumento en sus relaciones de amistad con españoles.

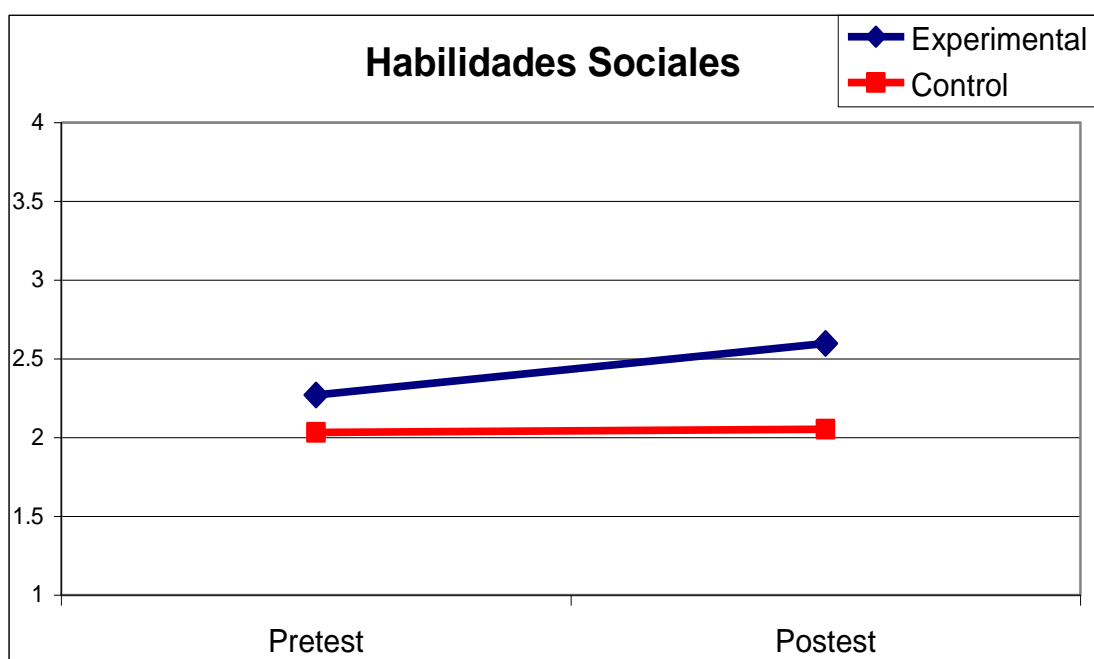
Depresión o ansiedad después de emigrar

Frecuentemente	0	
A veces	1	1,1 %
Ocasionalmente	18	20 %
Raramente o nunca	71	78,8 %
N	90	

Hay una variación positiva en la percepción de malestar subjetivo después del entrenamiento en habilidades sociales, que puede deberse a que hay una mayor integración al aumentar sus relaciones de amistad con españoles y al mejorar sus relaciones con compatriotas. El porcentaje mayor correspondía a la respuesta ocasionalmente referente a experimentar ansiedad o depresión : un 33,7%, antes del entrenamiento. Ese porcentaje ha disminuido a un 20%, ; también ha habido una disminución en la respuesta a veces: antes del entrenamiento era de un 10.1% y ahora es de un 1,1 %.

5.5 Análisis Habilidades Sociales Pretest-Posttest

		Pretest	Posttest
Habilidades Sociales	Experimental	2.269	2.598
	Control	2.033	2.051



Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo control y el grupo experimental en la aplicación Pretest $t(180) = 4,839$ $p < 0,000$.

Tabla 1. Prueba t para grupos independientes para los grupos Experimental y Control Pretest.

	t-test for Equality of Means		
	T	df	Sig. (2-tailed)
Habilidades Sociales Total	4.839	178	0.000**

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el grupo control entre las aplicaciones Pre y Posttest $t(90) = -0,8218$ $p > 0,413$.

Tabla 2. Prueba t para grupos relacionados para el grupo Control Pretest-Posttest.

	Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Habilidades Sociales Control Pretest Habilidades Sociales Control Posttest	-0.018	0.208	0.0219	-0.8218	89	0.413

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Se aplicó la prueba t para grupos relacionados para buscar diferencias entre la aplicación Pretest y Posttest del grupo experimental. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el grupo experimental entre las aplicaciones Pre y Posttest $t(90) = -15,366$ $p < 0,000$.

Tabla 3. Prueba t para grupos relacionados para el grupo Experimental Pretest-Posttest.

	Paired Differences		Std. Error Mean	t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation				
Habilidades Sociales Experimental Pretest Habilidades Sociales Experimental Posttest	-0.329	0.203	0.0214	-15.366	89	0.000**

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo control y el grupo experimental en la aplicación Posttest $t(180) = 18,188$ $p < 0,000$.

Tabla 5. Prueba t para grupos independientes para los grupos Experimental y Control Posttest

	t-test for Equality of Means		
	t	df	Sig. (2-tailed)
Habilidades Sociales Total	18.188	178	0.000**

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

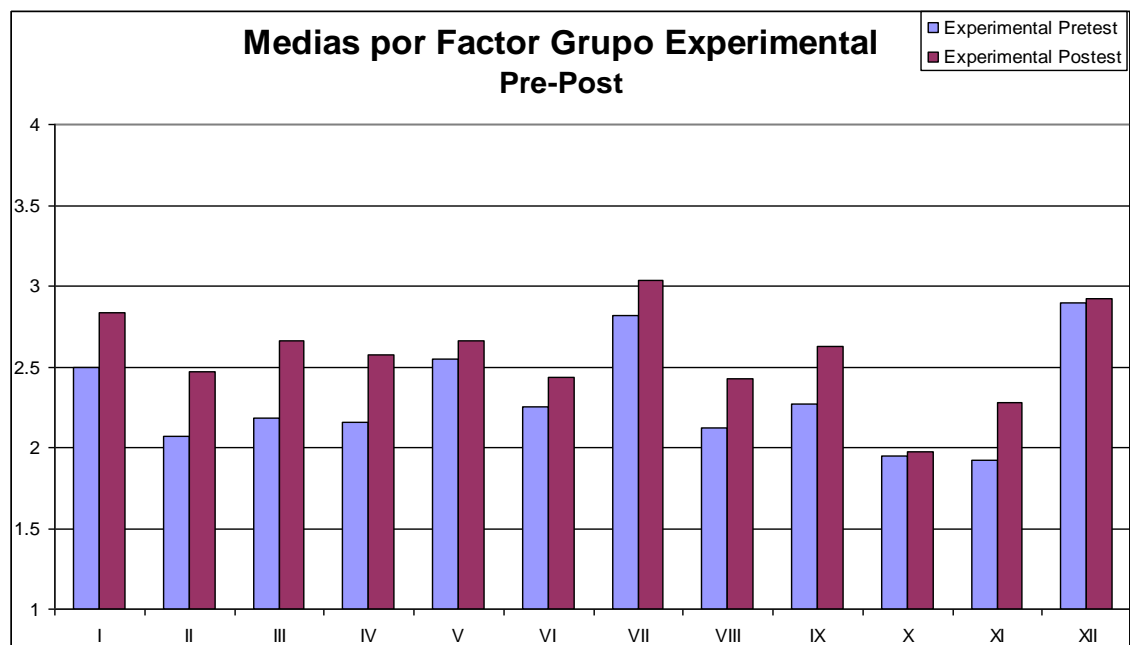
Para buscar diferencias por cada factor en el grupo experimental, se aplicó la prueba t para grupos pareados para buscar diferencias por pares de grupos (experimental pretest Vs experimental posttest). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el grupo experimental entre las aplicaciones Pre y Posttest en todos los factores excepto en los factores X y XII.

Tabla 6. Comparación por factor Grupo experimental Pretest-Postest.

FACTOR	Medias Grupo Experimental		<i>t</i> (90)	Sig
	Pretest	Posttest		
I	2.493	2.832	-11.035**	0.000**
II	2.065	2.47	-12.962**	0.000**
III	2.183	2.663	-10.384**	0.000**
IV	2.157	2.57	-10.615**	0.000**
V	2.544	2.662	-3.064**	0.003**
VI	2.248	2.437	-4.971**	0.000**
VII	2.814	3.037	-7.032**	0.000**
VIII	2.125	2.427	-8.338**	0.000**
IX	2.270	2.625	-8.729**	0.000**
X	1.944	1.977	-1.136	0.259
XI	1.922	2.277	-7.805**	0.000**
XII	2.9	2.922	-0.63	0.530

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$



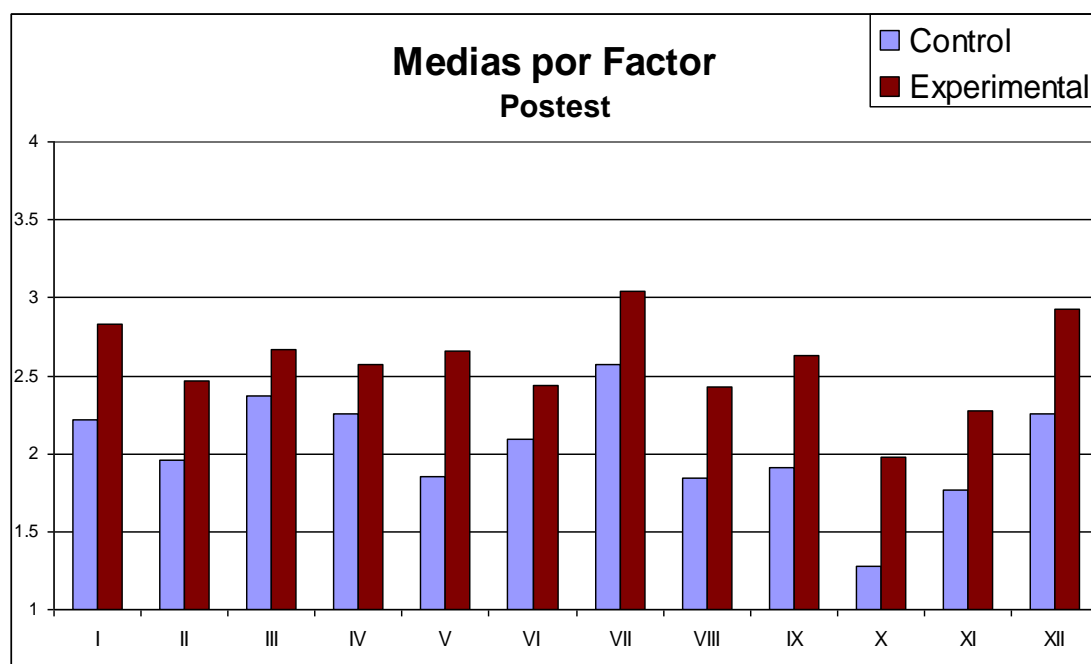
Para buscar diferencias por cada factor entre el grupo experimental y el grupo control en la medida Posttest, se aplicó la prueba t para grupos independientes. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre estos grupos en todos los factores.

Tabla 7. Comparación por factor Posttest entre los grupos Experimental y Control.

FACTOR	Medias Posttest			Sig.
	Control	Experimental	t	
I	2.2133	2.832	13.586	0.000**
II	1.9567	2.47	10.679	0.000**
III	2.3667	2.663	5.96	0.000**
IV	2.2519	2.57	8.113	0.000**
V	1.8578	2.662	14.578	0.000**
VI	2.0963	2.437	5.412	0.000**
VII	2.5741	3.037	7.338	0.000**
VIII	1.8417	2.427	10.499	0.000**
IX	1.9074	2.625	12.674	0.000**
X	1.2815	1.977	9.085	0.000**
XI	1.7667	2.277	8.545	0.000**
XII	2.2556	2.922	6.04	0.000**

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$



5.6 Análisis Habilidades Sociales y Datos Psicosociales Grupo Experimental

5.6.1 Variables Sociodemográficas y Habilidades Sociales

Sexo

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres (N=38) y mujeres (N=52) en las aplicaciones pretest ($t=-0.21$, $p>0.834$) y posttest ($t=0.099$, $p>0.921$) de Habilidades Sociales.

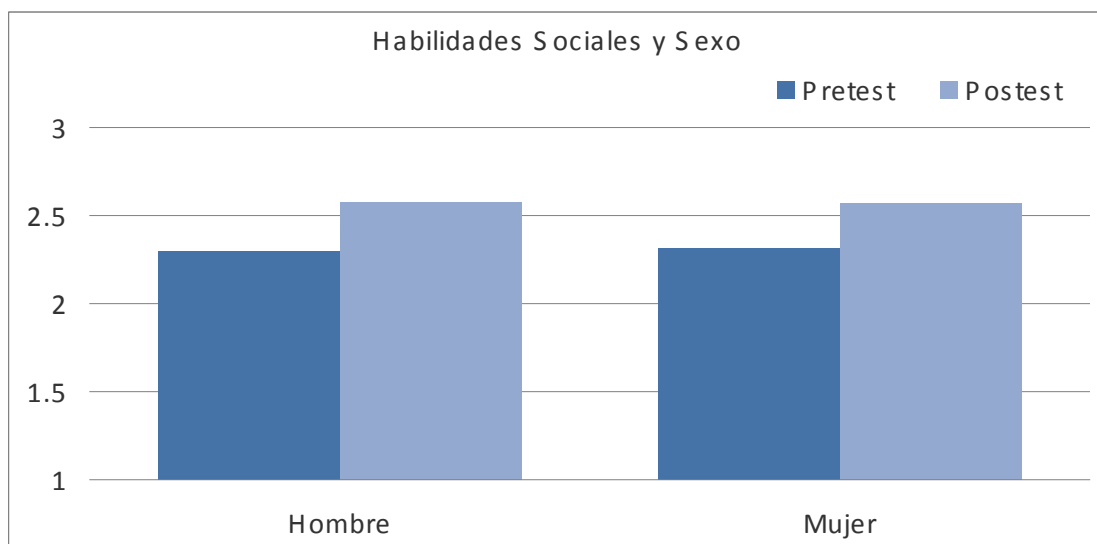
Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means		
	t	df	Sig. (2-tailed)
HabilidadesSocialesExpPre	-0.21	88	0.834
	-0.203	69.399	0.84
HabilidadesSociales_ExpPost	0.099	88	0.921
	0.096	68.646	0.924

En cuanto a la comparación de las aplicaciones Pretest-Posttest se encontraron diferencias significativas en el incremento de las medias tanto de los hombres ($t=-9.229$, $p<0.000$) como de las mujeres ($t=-11.836$, $p<0.000$).

Paired Samples Test

Sexo		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Hombre	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.28158	0.18809	-9.229	37	0,000**
Mujer	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.26084	0.15892	-11.836	51	0,000**



Estado Civil

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre solteros (N=58), casados (N=13) y separados (N=19) en las aplicaciones pretest ($F=0.171$, $p>0.843$) y posttest ($F=0.081$, $p>0.922$) de Habilidades Sociales.

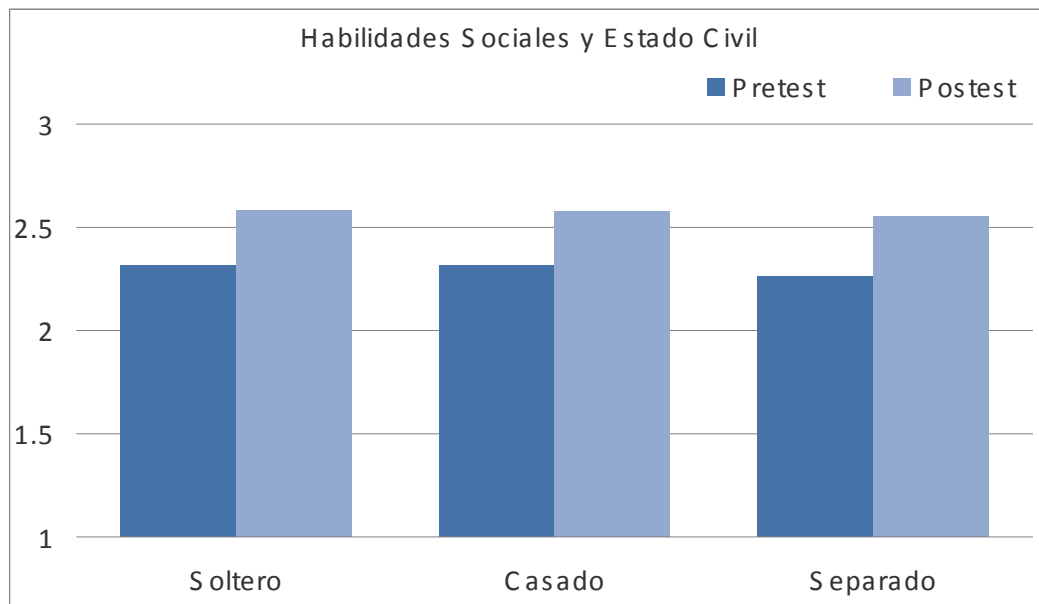
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	0.041	2	0.021	0.171	0.843
	10.557	87	0.121		
	10.599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	0.01	2	0.005	0.081	0.922
	5.298	87	0.061		
	5.308	89			

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el incremento de la media de habilidades sociales en todos los grupos de estado civil: solteros ($t=-11.378$, $p<0.000$), casados ($t=-5.906$, $p<0.000$) y separados ($t=-7.596$, $p<0.000$).

Paired Samples
Test

EstadoCivil		Paired Differences		t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation			
Soltero	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.26494	0.17734	-11.378	57	0.000
Casado	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.25876	0.15797	-5.906	12	0.000
Separado	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.29123	0.16711	-7.596	18	0.000



Nivel de Estudios

Se encontraron diferencias significativas en el pretest en las habilidades sociales entre los niveles de estudios ($F=2.8$, $p<0.031$), pero no en el posttest ($F=1.461$, $p<0.221$). Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre los niveles de estudios en la aplicación pretest que mostró el ANOVA, sin embargo, la prueba no mostró diferencias significativas.

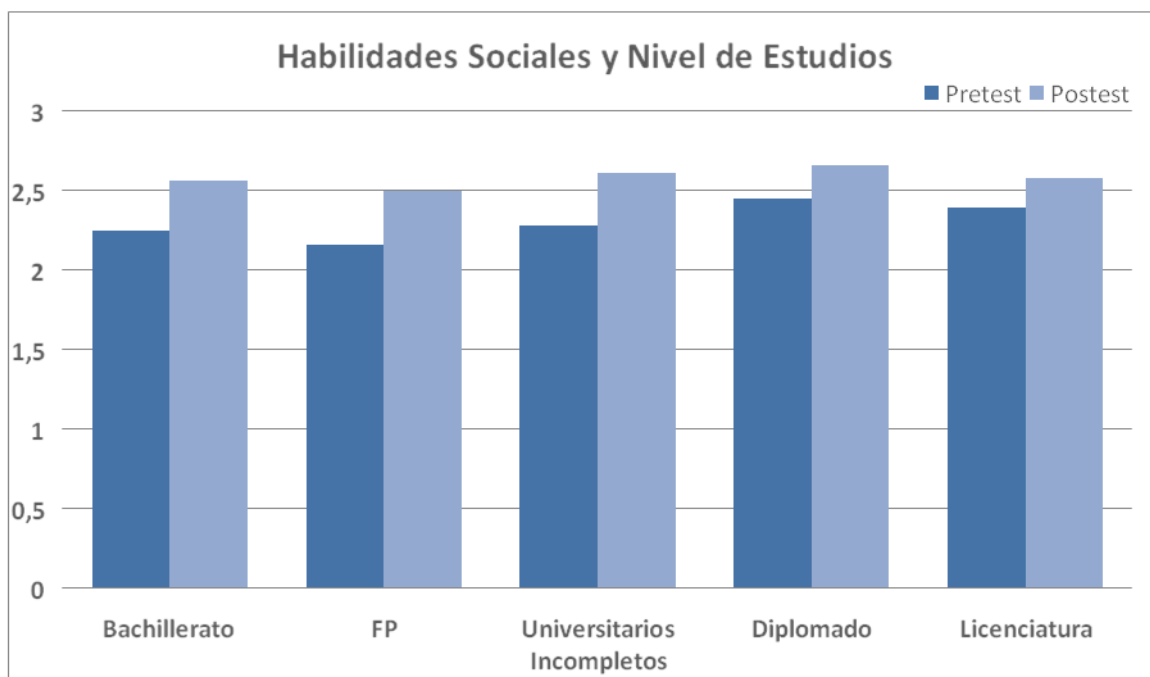
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1,23393224	4	0,30848306	2,80000886	0,0308838
	Within Groups	9,36463474	85	0,11017217		
	Total	10,598567	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,34148161	4	0,0853704	1,46112161	0,22121635
	Within Groups	4,96637935	85	0,05842799		
	Total	5,30786096	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest tanto en el nivel de Licenciatura ($t=-5.027$, $p<0,000$), Diplomado ($t=-5.858$, $p<0,000$), Formación Profesional ($t=-11.269$, $p<0,000$), *Universitarios Incompletos* ($t=-6.746$, $p<0,000$) y Bachillerato($t=-6.366$, $p<0,000$);

Paired Samples Test

NiveldeEstudios			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Licenciatura	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,18987	0,15572	0,03777	-5,027	16	0.000
Diplomado	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,20568	0,16839	0,03511	-5,858	22	0.000
FP	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,33338	0,15654	0,02958	-11,269	27	0.000
Universitarios Incompletos	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,32604	0,1367	0,04833	-6,746	7	0.000
Bachillerato	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,31161	0,18315	0,04895	-6,366	13	0.000



Ocupación Anterior

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS y las diferentes ocupaciones que tenían los sujetos antes de emigrar en el Pretest ($F=1.308$, $p>0.05$), ni en el Posttest ($F=0.562$, $p>0.05$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0,916	6	0,153	1,308	0,263
	Within Groups	9,683	83	0,117		
	Total	10,599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,207	6	0,035	0,562	0,76
	Within Groups	5,101	83	0,061		
	Total	5,308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en todos los grupos de ocupaciones antes de emigrar que reportaron los sujetos.

Paired Samples Test

OcupaciónAnterior			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Profesional Superior	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,16891	0,11706	0,03247	-5,203	12	0.000
Profesional Medio	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,22896	0,18652	0,04171	-5,49	19	0.000
Técnico	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,27679	0,17006	0,03711	-7,458	20	0.000
Administrativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,29369	0,15145	0,04566	-6,431	10	0.000
Operativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,30784	0,18831	0,05033	-6,117	13	0.000
Estudiante	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,34769	0,15599	0,06368	-5,46	5	0,003
Ama de Casa	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,41	0,12517	0,05598	-7,324	4	0,002

Relaciones Familiares antes de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS y la percepción sobre las relaciones familiares antes de emigrar de los sujetos en el Pretest ($F=1.56$ $p>0.05$), ni en el Posttest ($F=1.02$, $p>0.05$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0,54702917	3	0,18234306	1,56010982	0,20494796
	Within Groups	10,0515378	86	0,11687835		
	Total	10,598567	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,18366441	3	0,06122147	1,02748719	0,38459068
	Within Groups	5,12419656	86	0,05958368		
	Total	5,30786096	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest de todas las categorías de respuesta del tipo de relación familiar antes de emigrar.

Paired Samples Test

RelacionesFamiliares Antes de emigrar			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Nada Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,34074	0,11073	0,0452	-7,538	5	0,001
Poco Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,29514	0,18496	0,05339	-5,528	11	0,000
Más o Menos Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,29699	0,16536	0,02412	-12,313	46	0,000
Muy Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,18878	0,16761	0,03352	-5,631	24	0,000

Relaciones de amistad antes de emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS y la percepción sobre las relaciones de amistad antes de emigrar de los sujetos en el Pretest ($F=1.54$, $p>0.05$), ni en el Posttest ($F=0.11$, $p>0.05$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0,54080178	3	0,18026726	1,54139455	0,20962162
	Within Groups	10,0577652	86	0,11695076		
	Total	10,598567	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,02091476	3	0,00697159	0,11340319	0,95204303
	Within Groups	5,2869462	86	0,06147612		
	Total	5,30786096	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest de los que consideraron sus relaciones de amistad antes de emigrar Poco satisfactorias ($t=-4.161$, $p<0,006$), Más o menos satisfactorias ($t=-11.234$, $p<0,000$) y Muy satisfactorias ($t=-10.442$, $p<0,000$), pero no en los que las consideraron Nada satisfactorias ($t=-2.283$, $p>0,05$).

Paired Samples Test

RelacionesAmistadAntes			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Nada Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,36944	0,2803	0,16183	-2,283	2	0,15
Poco Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,34325	0,21824	0,08249	-4,161	6	0,006
Más o Menos Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,3358	0,16643	0,02989	-11,234	30	0,000
Muy Satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,21108	0,1415	0,02021	-10,442	48	0,000

Ocupación en España

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS y ocupación actual en España de los sujetos en el Pretest ($F=1.55$, $p>0.05$), ni en el Posttest ($F=1.5$, $p>0.05$).

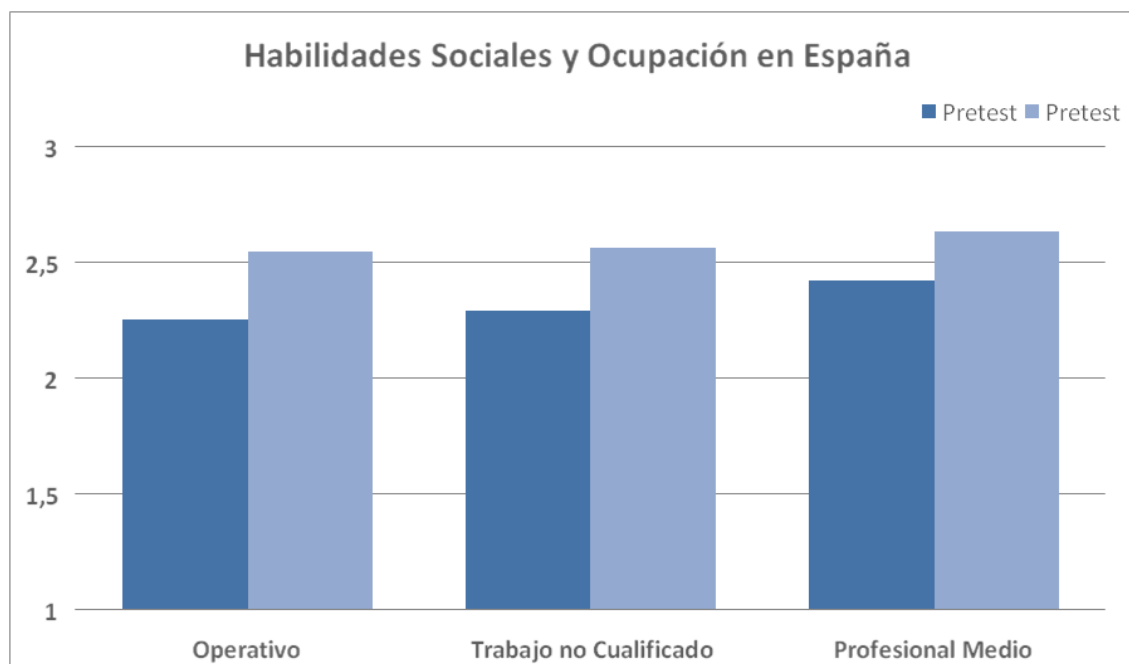
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1,24471284	7	0,17781612	1,55881432	0,15945879
	Within Groups	9,35385414	82	0,11407139		
	Total	10,598567	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,60495667	7	0,08642238	1,50686359	0,17647227
	Within Groups	4,70290429	82	0,05735249		
	Total	5,30786096	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en las ocupaciones de Profesional Medio ($t=-5.048$, $p<0,001$), Operativo ($t=-9.727$, $p<0,000$) y Trabajo no cualificado ($t=-9.434$, $p<0,000$). No se pudieron analizar todos los grupos de ocupaciones por el tamaño reducido de algunos.

Paired Samples Test(a)

Ocupación en España			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Profesional Medio	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,21007	0,11771	0,04162	-5,048	7	0,001
Operativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,28968	0,17619	0,02978	-9,727	34	0,000
Trabajo no Cualificado	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,2734	0,18098	0,02898	-9,434	38	0,000



Ocupación de la Madre

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS y la percepción sobre las relaciones de amistad antes de emigrar de los sujetos en el Pretest ($F=1.34 > 0.05$), ni en el Posttest ($F=0.837 > 0.05$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0,94	6	0,157	1,346	0,246
	Within Groups	9,659	83	0,116		
	Total	10,599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,303	6	0,05	0,837	0,545
	Within Groups	5,005	83	0,06		
	Total	5,308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en las ocupaciones de Profesional Medio ($t=-4.05$, $p<0,002$), Administrativo ($t=-11.171$, $p<0,000$) y Ama de casa ($t=-8.121$, $p<0,000$). No se pudieron analizar todos los grupos de ocupaciones por el tamaño reducido de algunos.

Paired Samples Test(a)

OcupaciónMadre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Profesional Medio	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,15064	0,13412	0,0372	-4,05	12	0,002
Administrativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,31151	0,15526	0,02788	-11,171	30	0,000
Ama de Casa	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,30233	0,19698	0,03723	-8,121	27	0,000

Ocupación del Padre

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS de los grupos de las ocupaciones del padre de la aplicación Pretest ($F=4.103$, $p<0.002$), pero no se encontraron diferencias en la aplicación Posttest para estos mismos grupos ($F=1.579$, $p>0.05$).

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las ocupaciones del padre que mostró el ANOVA en la aplicación pretest; solamente se encontraron

diferencias estadísticamente significativas en las HS del pretest entre los grupos de Obrero No Cualificado (Operativo) y Técnico ($p < 0,35$).

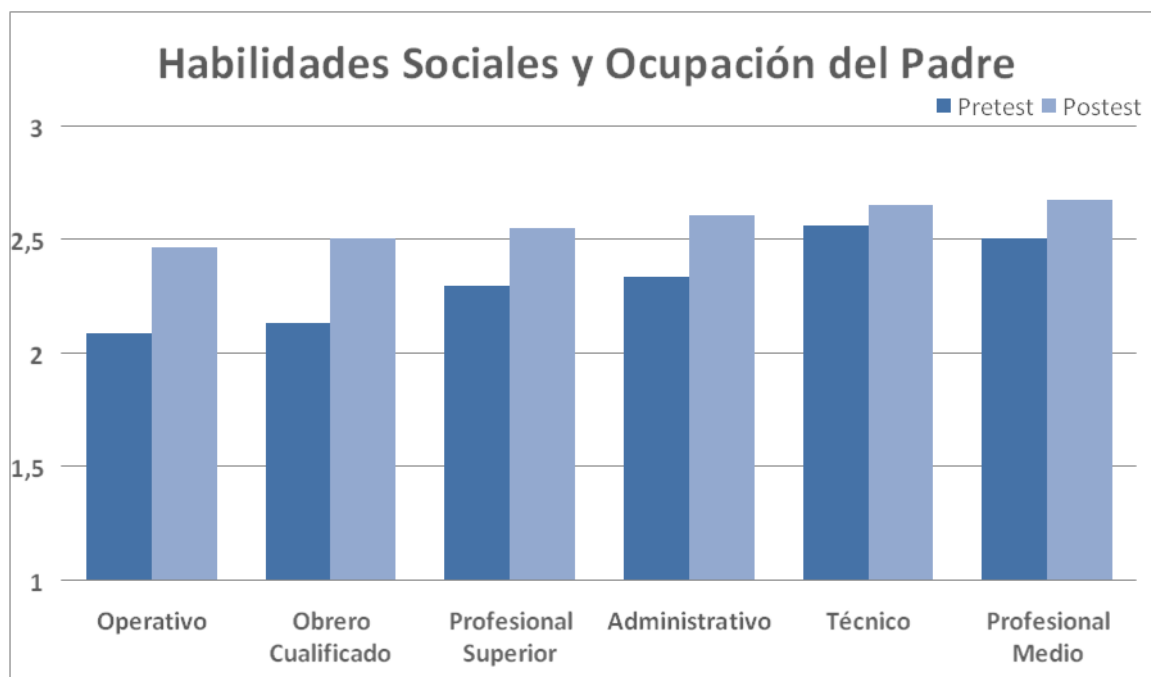
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	2,077	5	0,415	4,103	0,002
	Within Groups	8,406	83	0,101		
	Total	10,484	88			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,459	5	0,092	1,579	0,175
	Within Groups	4,825	83	0,058		
	Total	5,284	88			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en las ocupaciones del padre de Profesional Superior ($t = -6,189$, $p < 0,000$), Profesional Medio ($t = -4,288$, $p < 0,002$), Administrativo ($t = -9,284$, $p < 0,000$), Operativo ($t = -11,679$, $p < 0,000$) y Obrero cualificado ($t = -4,939$, $p < 0,004$), pero no se encontraron diferencias para el grupo de ocupación Técnico ($t = -2,011$, $p > 0,05$).

Paired Samples Test(a)

OcupaciónPadre			Paired Differences			T	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Profesional Superior	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,25454	0,15928	0,04113	-6,189	14	0,000
Profesional Medio	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,16986	0,12527	0,03961	-4,288	9	0,002
Técnico	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,09427	0,13259	0,04688	-2,011	7	0,084
Administrativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,27046	0,15956	0,02913	-9,284	29	0,000
Operativo	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,37854	0,14495	0,03241	-11,679	19	0,000
Obrero Cualificado	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,37037	0,18367	0,07498	-4,939	5	0,004



Estudios de la Madre

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS de los grupos de los estudios de la madre de la aplicación Pretest ($F=3,874$, $p<0.006$), pero no se encontraron diferencias en la aplicación Posttest para estos mismos grupos ($F=2,41$, $p>0.05$).

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las ocupaciones del padre que mostró el ANOVA en la aplicación pretest; se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS del pretest entre los grupos de Educación Básica con Diplomado ($p<0,021$) y Bachillerato ($p<0,038$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1,634	4	0,409	3,874	0,006
	Within Groups	8,964	85	0,105		
	Total	10,599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,541	4	0,135	2,41	0,055
	Within Groups	4,767	85	0,056		
	Total	5,308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en los grupos de estudios de la madre de Diplomado ($t=-5,431$, $p<0,000$), Formación Profesional ($t=-5,834$, $p<0,001$), Bachillerato ($t=-10,233$, $p<0,000$) y Educación básica ($t=-10,192$, $p<0,000$), pero no se encontraron diferencias para el grupo de nivel de estudios Licenciatura ($t=-1,426$, $p>0,05$).

Paired Samples Test

EstudiosMadre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Licenciatura	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,23264	0,23079	0,16319	-1,426	1	0,389
Diplomado	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,16143	0,10717	0,02972	-5,431	12	0,000
FP	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,27976	0,12687	0,04795	-5,834	6	0,001
Bachillerato	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,25865	0,17692	0,02527	-10,233	48	0,000
Educación Básica	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0,372	0,1591	0,0365	-10,192	18	0,000

Estudios del Padre

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS de los grupos de los estudios del padre de la aplicación Pretest ($F=4,19$, $p<0.004$), pero no se encontraron diferencias en la aplicación Posttest para estos mismos grupos ($F=2,399$, $p>0.05$).

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las ocupaciones del padre que mostró el ANOVA en la aplicación pretest; se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS del pretest entre los grupos de Educación Básica con Diplomado ($p<0,021$) y Formación Profesional ($p<0,038$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1,746	4	0,436	4,19	0,004
	Within Groups	8,853	85	0,104		
	Total	10,599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0,539	4	0,135	2,399	0,056
	Within Groups	4,769	85	0,056		
	Total	5,308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la media Pretest-Posttest en los grupos de estudios del padre de Licenciatura ($t=-5,572$, $p<0,000$), Diplomado ($t=-3,08$, $p<0,01$), Formación Profesional ($t=-7,335$, $p<0,000$), Bachillerato ($t=-11,956$, $p<0,000$) y Educación básica ($t=-6,611$, $p<0,000$)

Paired Samples Test

EstudiosPadre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Licenciatura	Pair 1	HabilidadesSociales_ ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,23273	0,16707	0,04177	-5,572	15	0,000
Diplomado	Pair 1	HabilidadesSociales_ ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,13704	0,15411	0,04449	-3,08	11	0,01
FP	Pair 1	HabilidadesSociales_ ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,2213	0,11685	0,03017	-7,335	14	0,000
Bachillerato	Pair 1	HabilidadesSociales_ ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,31498	0,16024	0,02634	-11,956	36	0,000
Educación Básica	Pair 1	HabilidadesSociales_ ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0,39222	0,18761	0,05933	-6,611	9	0,000

5.6.2 Variables Psicosociales y Habilidades Sociales .

Estudios en España

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de Estudios en España en la aplicación Pretest ($F=1,899$, $p>0,05$), ni en la Posttest ($F=4,19$, $p>0,05$).

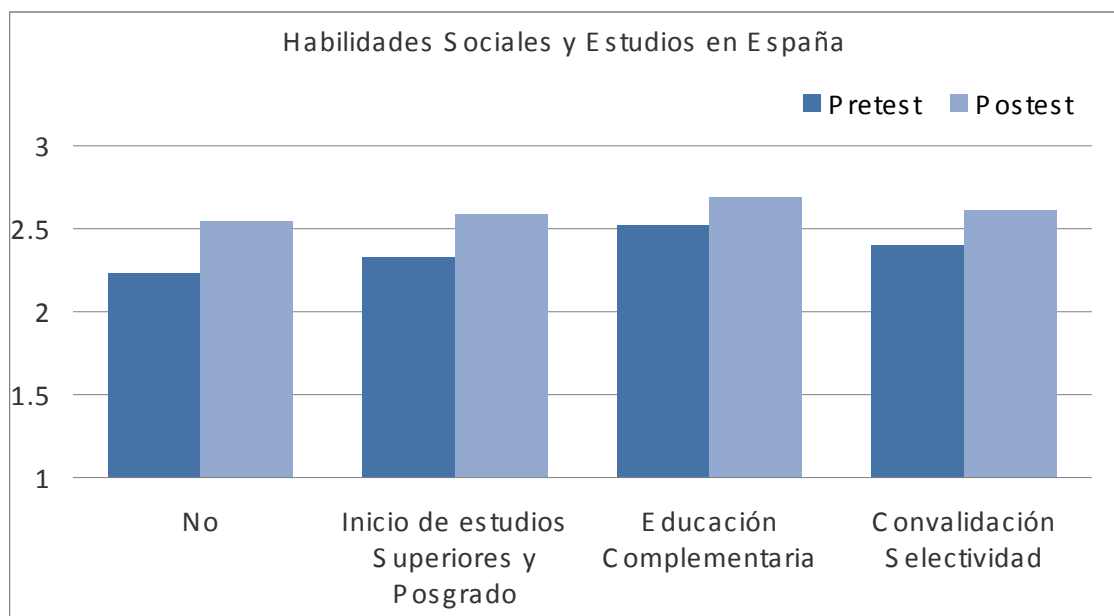
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.659	3	0.22	1.899	0.136
	Within Groups	9.94	86	0.116		
	Total	10.599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.128	3	0.043	0.711	0.548
	Within Groups	5.179	86	0.06		
	Total	5.308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de que No tienen estudios actuales en España ($t=-12,987$, $p<0,000$), los de Inicio de Estudios Superiores y Posgrado ($t=-5,615$, $p<0,000$) y los de Convalidación/Selectividad ($t=-6,979$, $p<0,000$), pero no en los de Educación Complementaria ($t=-1,035$, $p>0,05$).

Paired Samples Test

EstudiosActualesenEspaña			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
No	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.31122	0.16776	0.02397	-12.987	48	0,000
Inicio de estudios Superiores y Posgrado	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.25681	0.14464	0.04574	-5.615	9	0,000
Educación Complementaria	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.16852	0.28212	0.16288	-1.035	2	0.41
Convalidación Selectividad	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.21215	0.16085	0.0304	-6.979	27	0,000



Crisis Afectiva antes de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($t=-1,137$, $p>0,05$) y Postest ($t=-0,011$, $p>0,05$) en los que reportaron que tuvieron o no crisis afectiva antes de emigrar.

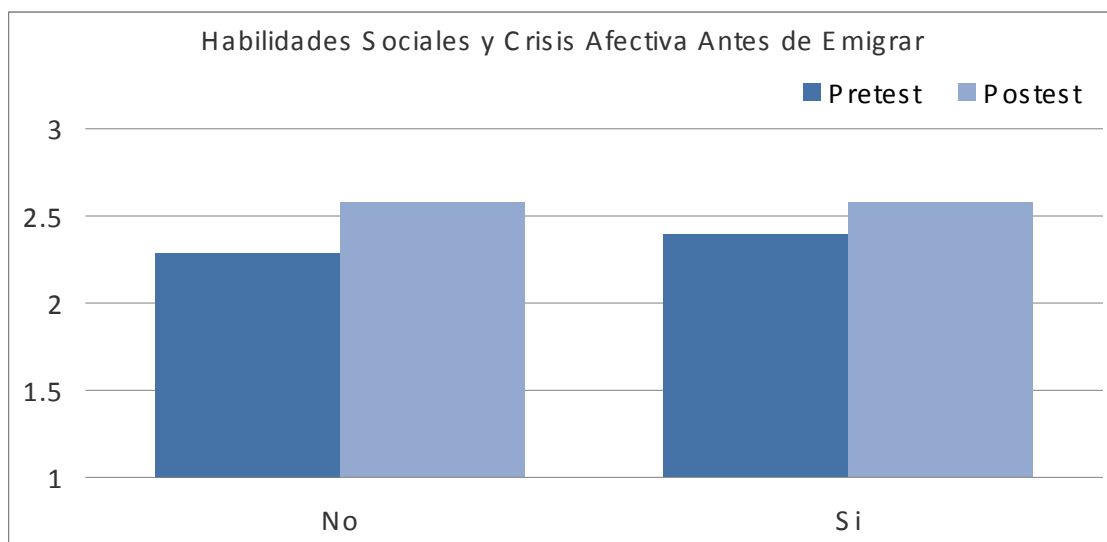
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
HabilidadesSociales_ExpPre	Equal variances assumed	0.285103	0.594721	-1.13726	88	0.258515	-0.1055141	0.09277892
	Equal variances not assumed			-1.29982	28.67	0.204011	-0.1055141	0.08117557
HabilidadesSociales_ExpPost	Equal variances assumed	0.626302	0.430842	-0.01165	88	0.990724	-0.0007711	0.06613837
	Equal variances not assumed			-0.01261	26.47	0.990033	-0.0007711	0.06115072

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de los que reportaron que No tuvieron ($t=-14,526$, $p,<0,000$) y los que Sí ($t=-5,011$, $p,<0,000$) tuvieron alguna crisis afectiva antes de emigrar.

Paired Samples Test

CrisisAfectivaAntes			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
No	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0.28938	0.17021	0.01992	-14.526	72	0,000
Sí	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre - HabilidadesSociales_ExpPost	-0.18464	0.15193	0.03685	-5.011	16	0,000



Depresión o Ansiedad antes de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=0,324$, $p>0,05$) y Posttest ($F=0,201$, $p>0,05$) en los que reportaron Depresión o Ansiedad antes de emigrar.

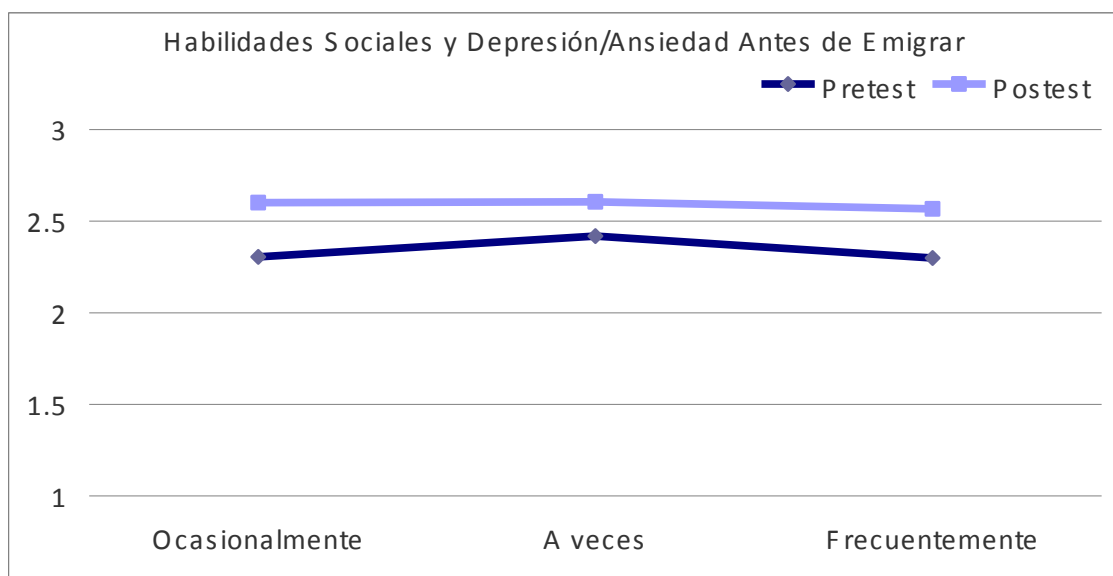
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.079	2	0.039	0.324	0.724
	Within Groups	10.469	86	0.122		
	Total	10.547	88			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.024	2	0.012	0.201	0.818
	Within Groups	5.235	86	0.061		
	Total	5.26	88			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta de Ocasionalmente ($t=-7,804$, $p,<0,000$) y Frecuentemente ($t=-12,374$, $p,<0,000$), pero no se encontraron diferencias en el grupo de los que contestaron A veces ($t=-2,521$, $p>0,05$).

Paired Samples Test(a)

DepresiónAnsiedadAntes			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Ocasionalmente	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.29607	0.18195	0.03794	-7.804	22	0,000
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.18657	0.18126	0.074	-2.521	5	0.053
Frecuentemente	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.26764	0.16754	0.02163	-12.374	59	0,000



Ayuda Profesional antes de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($t=-0,741$, $p>0,05$) y Posttest ($t=-0,05$, $p>0,05$) en los que reportaron haber recurrido o no a Ayuda Profesional por Depresión o Ansiedad antes de Emigrar.

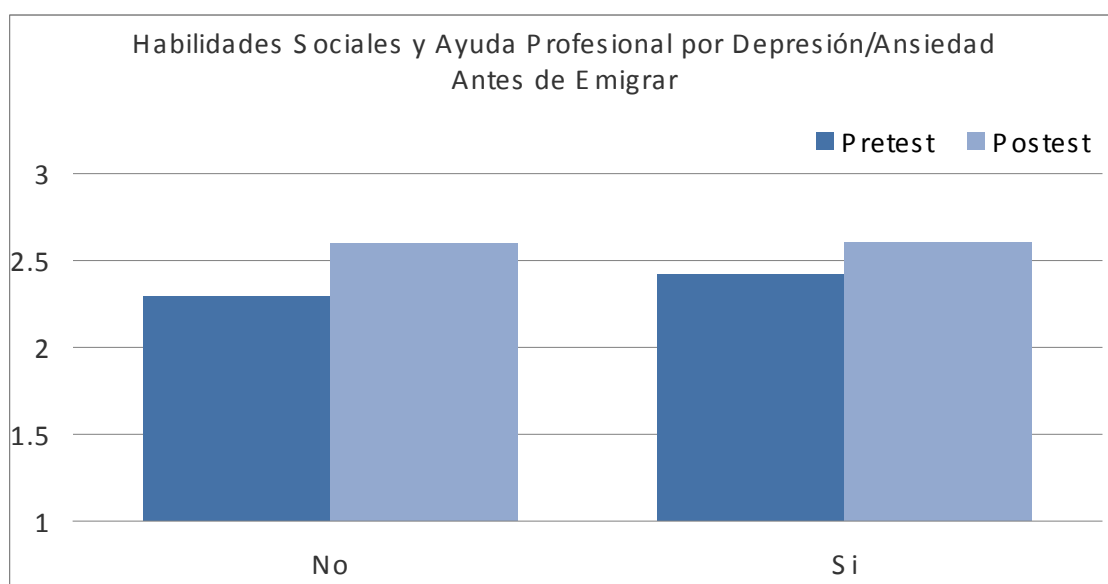
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			Mean Difference	Std. Error Difference
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)		
HabilidadesSociales_ExpPre	Equal variances assumed	1.091	0.306	-0.741	26	0.465	-0.12553	0.16941
	Equal variances not assumed			-0.898	11.008	0.388	-0.12553	0.13971
HabilidadesSociales_ExpPost	Equal variances assumed	2.436	0.131	-0.05	26	0.96	-0.00553	0.11041
	Equal variances not assumed			-0.07	15.439	0.945	-0.00553	0.07922

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta de No ($t=-7,034$, $p,<0,000$), pero no se encontraron diferencias en el grupo de los que contestaron que Sí ($t=-2,521$, $p>0,05$).

Paired Samples Test

AyudaProfesional Antes de Emigrar			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
No	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.30657	0.17897	0.03816	-8.034	21	0,000
Sí	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.18657	0.18126	0.074	-2.521	5	0.053



Depresión o Ansiedad después de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=0,885$, $p>0,05$) y Posttest ($t=-0,818$, $p>0,05$) entre las categorías de respuesta de Depresión o Ansiedad después de Emigrar.

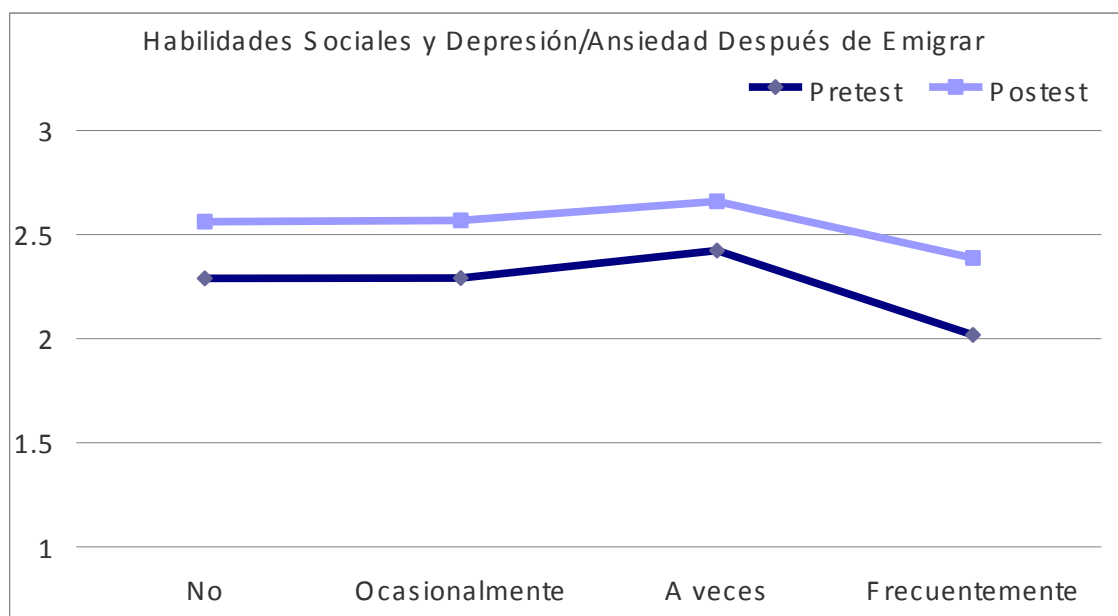
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.3033526	3	0.10111753	0.885780	0.451919
	Within Groups	9.70329443	85	0.11415641		
	Total	10.006647	88			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.1419313	3	0.04731043	0.818908	0.486961
	Within Groups	4.91066468	85	0.05777253		
	Total	5.05259597	88			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta de No ($t=-11,426$, $p,<0,000$), de Ocasionalmente ($t=-8,172$, $p,<0,000$) y de A veces ($t=-4,422$, $p,<0,002$), pero no se encontraron diferencias en el grupo de los que contestaron que Frecuentemente ($t=-3,992$, $p>0,05$).

Paired Samples Test(a)

DepresiónAnsiedad DespuésEmigrar			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
No	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.27286	0.16544	0.02388	-11.426	47	0,000
Ocasionalmente	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.27667	0.18544	0.03386	-8.172	29	0,000
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.2358	0.15997	0.05332	-4.422	8	0.002
Frecuentemente	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.36875	0.13062	0.09236	-3.992	1	0.156



Ayuda Profesional después de Emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las medias de HS en la aplicación Pretest ($t=-0,204$, $p>0,05$) y Posttest ($t=-0,248$, $p>0,05$) en los que reportaron haber recurrido, o no, a Ayuda Profesional por Depresión o Ansiedad después de Emigrar.

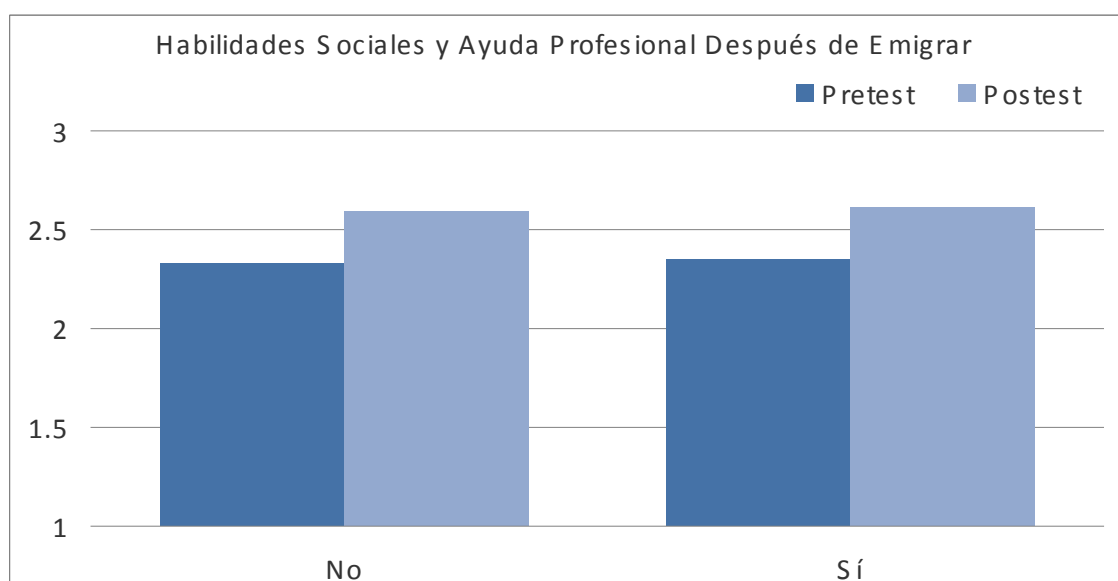
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			Mean Difference	Std. Error Difference
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)		
HabilidadesSociales_ExpPre	Equal variances assumed	1.15646	0.28916	-0.2045	37	0.83907	-0.0230835	0.11287227
	Equal variances not assumed			-0.2340	24.996	0.81687	-0.0230835	0.09864135
HabilidadesSociales_ExpPost	Equal variances assumed	1.36650	0.2498	-0.2484	37	0.80518	-0.0191694	0.07716622
	Equal variances not assumed			-0.2873	25.679	0.77616	-0.0191694	0.0667151

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta de No ($t=-7,582$, $p,<0,000$) y Sí ($t=-5,446$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test

AyudaProfesional DespuésEmigrar			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
No	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.26389	0.18416	0.0348	-7.582	27	0,000
Sí	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.25997	0.15834	0.04774	-5.446	10	0,000



Expresión de Enojo

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=3,096$, $p<0,05$) entre las categorías de respuesta de Depresión o Ansiedad después de Emigrar, pero no se encontraron diferencias en el Postest ($F=2,614$, $p>0,05$).

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre la expresión de enojo que mostró el ANOVA en la aplicación pretest; sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ninguna de las categorías de respuesta.

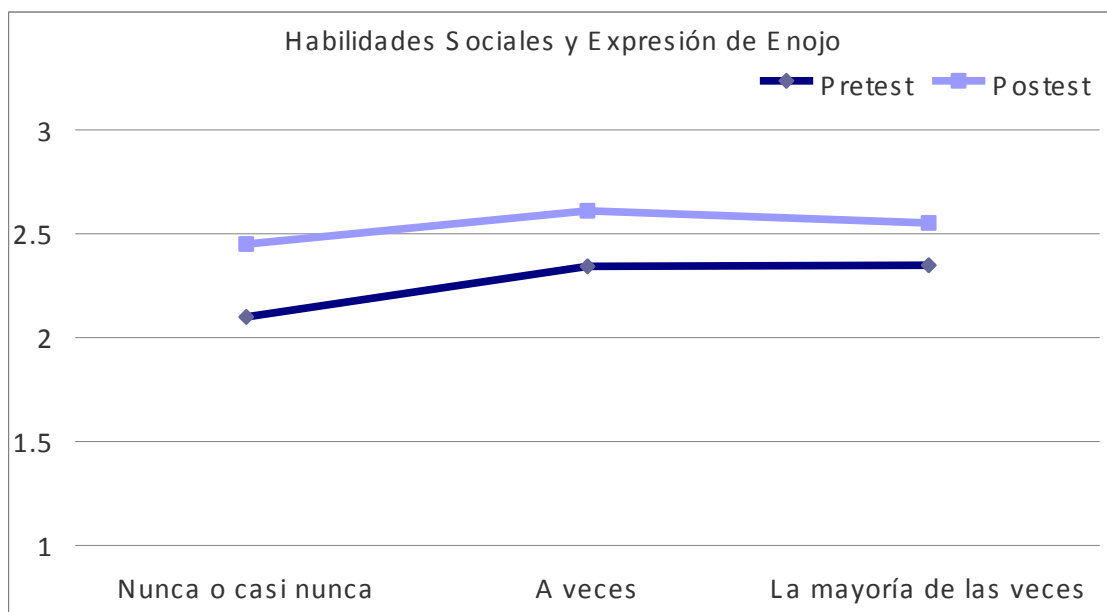
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.70427922	2	0.35213961	3.096	0.050
	Within Groups	9.89428776	87	0.11372745		
	Total	10.598567	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.30097246	2	0.15048623	2.614	0.078
	Within Groups	5.0068885	87	0.05755044		
	Total	5.30786096	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Nunca o casi nunca ($t=-6,749$, $p,<0,000$), de A veces ($t=-12,599$, $p,<0,000$) y de La mayoría de las veces ($t=-5,286$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test

ExpresiónDirecta deEnojoExpPre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Nunca o casi nunca	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.3504	0.19427	0.05192	-6.749	13	0,000
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.2673	0.1657	0.02122	-12.599	60	0,000
La mayoría de las veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.20352	0.1491	0.0385	-5.286	14	0,000



Hacer Citas

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=1,772$, $p>0,05$) y Posttest ($F=0,379$, $p>0,05$) entre las categorías de respuesta de Hacer Citas.

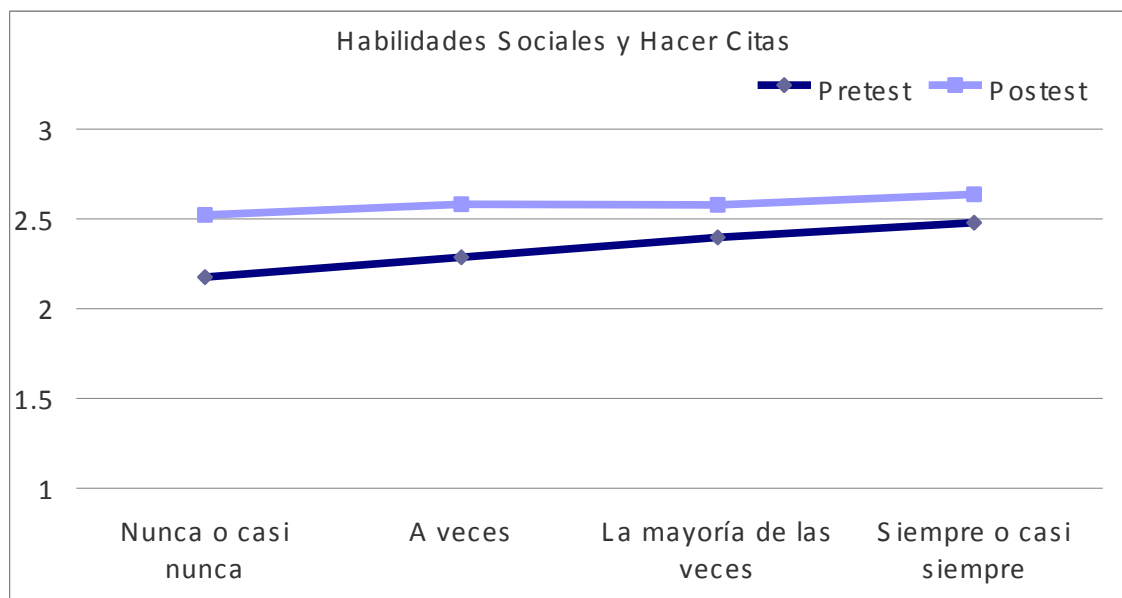
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.617	3	0.206	1.772	0.159
	Within Groups	9.982	86	0.116		
	Total	10.599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.069	3	0.023	0.379	0.768
	Within Groups	5.239	86	0.061		
	Total	5.308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Nunca o casi nunca ($t=-8,651$, $p,<0,000$), de A veces ($t=-11,707$, $p,<0,000$), de La mayoría de las veces ($t=-8,882$, $p,<0,000$) y de Siempre o casi siempre ($t=-4,233$, $p,<0,005$).

Paired Samples Test

HacerCitasExpPre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Nunca o casi nunca	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.34544	0.1494	0.03993	-8.651	13	0,000
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.29548	0.18024	0.02524	-11.707	50	0,000
La mayoría de las veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.18094	0.13051	0.03076	-5.882	17	0,000
Siempre o casi siempre	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.15734	0.09834	0.03717	-4.233	6	0.005



Rechazar Peticiones

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=5,061$, $p<0,008$) entre las categorías de respuesta de Rechazar Peticiones, pero no se encontraron diferencias en el Posttest ($F=1,303$, $p>0,05$).

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las ocupaciones del padre que mostró el ANOVA en la aplicación pretest; se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS del pretest entre los grupos de Nunca o casi nunca con A veces ($p<0,017$).

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1.099	2	0.549	5.061	0.008
	Within Groups	9.336	86	0.109		
	Total	10.435	88			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.155	2	0.077	1.303	0.277
	Within Groups	5.112	86	0.059		
	Total	5.266	88			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Nunca o casi nunca ($t=-12,313$, $p,<0,000$), de A veces ($t=-9,603$, $p,<0,000$) y de La mayoría de las veces ($t=-6,959$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test(a)

RechazarPeticonesExpPre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Nunca o casi nunca	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.36768	0.17154	0.02986	-12.313	32	0,000
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.21306	0.1521	0.02219	-9.603	46	0,000
La mayoría de las veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.22747	0.09806	0.03269	-6.959	8	0,000

Relaciones con Españoles

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=6,045$, $p<0,004$) y Posttest ($F=3,879$, $p<0,024$) entre las categorías de respuesta de Relaciones con Españoles.

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las categorías de respuesta que mostró el ANOVA y se encontró que en la aplicación Pretest el grupo que reportó tener *Relaciones Superficiales* ($p<0,012$) fueron los que obtuvieron la media más baja en comparación con los que reportaron *Amistar con un Español*. En la aplicación Posttest no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de respuesta.

ANOVA

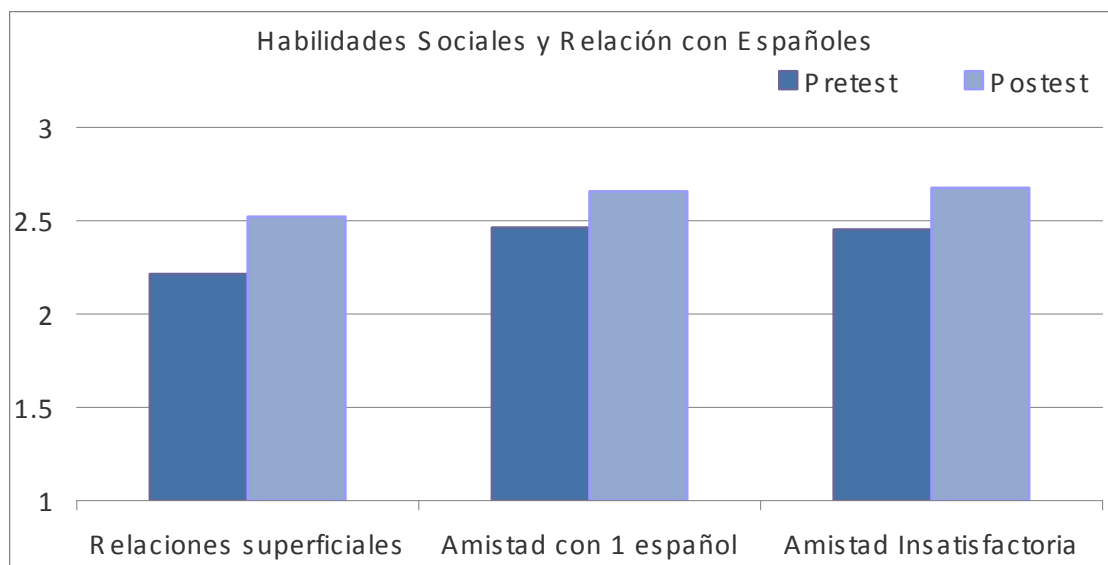
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1.281	2	0.64	6.045	0.004
	Within Groups	9.003	85	0.106		
	Total	10.284	87			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.439	2	0.219	3.879	0.024
	Within Groups	4.81	85	0.057		
	Total	5.248	87			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Amistad con 1 español ($t=-5,44$, $p,<0,000$), de Amistad Insatisfactoria ($t=-5,331$, $p,<0,000$) y de Relaciones Superficiales ($t=-13,613$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test

RelacionesconEspañol es ExpPre			Paired Differences			t	df	Sig. (2- tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Amistad con 1 español	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre –	-0.1942	0.1712	0.0357	-5.44	22	0,000

		HabilidadesSociales_ExpPost						
Amistad Insatisfactoria	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.2235	0.15118	0.04193	-5.331	12	0,000
Relaciones superficiales	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.30689	0.16256	0.02254	-13.613	51	0,000



Relaciones con Compatriotas

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=2,052$, $p>0,05$) y Posttest ($F=2,268$, $p>0,05$) entre las categorías de respuesta de Relaciones con Compatriotas.

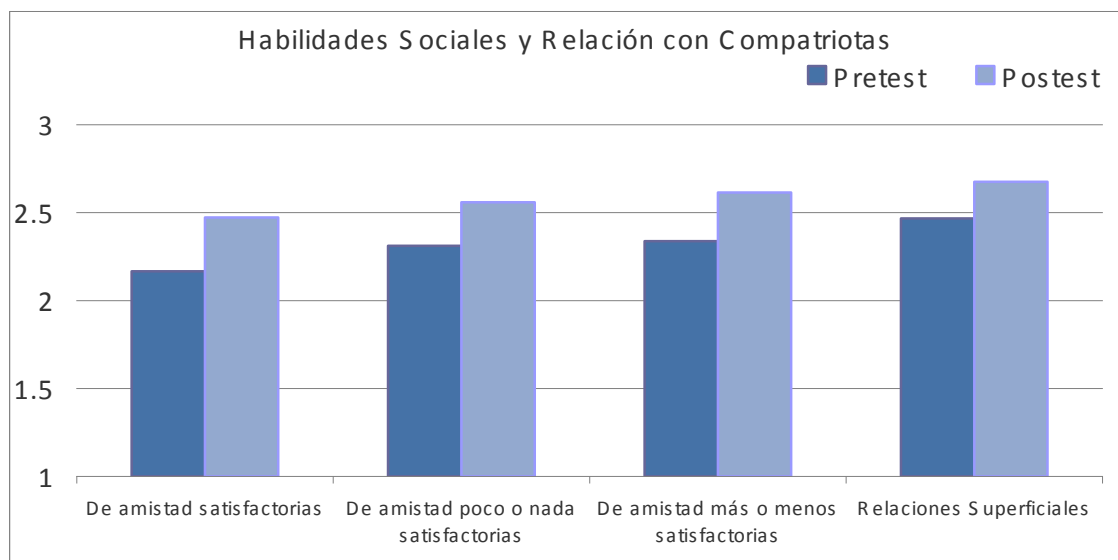
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	0.708	3	0.236	2.052	0.113
	Within Groups	9.891	86	0.115		
	Total	10.599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.389	3	0.13	2.268	0.086
	Within Groups	4.919	86	0.057		
	Total	5.308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Relaciones superficiales ($t=-5,14$, $p,<0,001$), de Amistad poco o nada satisfactorias ($t=-5,084$, $p,<0,000$), de Amistad más o menos satisfactorias ($t=-11,186$, $p,<0,000$) y de Amistad satisfactorias ($t=-8,284$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test

RelacionesconCompatriotas ExpPre			Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Relaciones Superficiales	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.20903	0.12837	0.04059	-5.149	9	0.001
De amistad poco o nada satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.24771	0.21789	0.04872	-5.084	19	0,000
De amistad más o menos satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.27682	0.15454	0.02475	-11.186	38	0,000
De amistad satisfactorias	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.30589	0.1692	0.03692	-8.284	20	0,000



Sentimientos de Soledad

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS en la aplicación Pretest ($F=3,676$, $p<0,015$) y Posttest ($F=4,735$, $p<0,004$) entre las categorías de respuesta de Sentimientos de Soledad.

Se realizó una prueba *post hoc* para buscar las diferencias entre las categorías de respuesta que mostró el ANOVA y no se encontraron diferencias significativas en la aplicación Pretest. En la aplicación Posttest se encontraron diferencias significativas entre los grupos que reportaron que Nunca o raramente ($p<0,16$) o A veces tuvieron Sentimientos de Soledad.

ANOVA

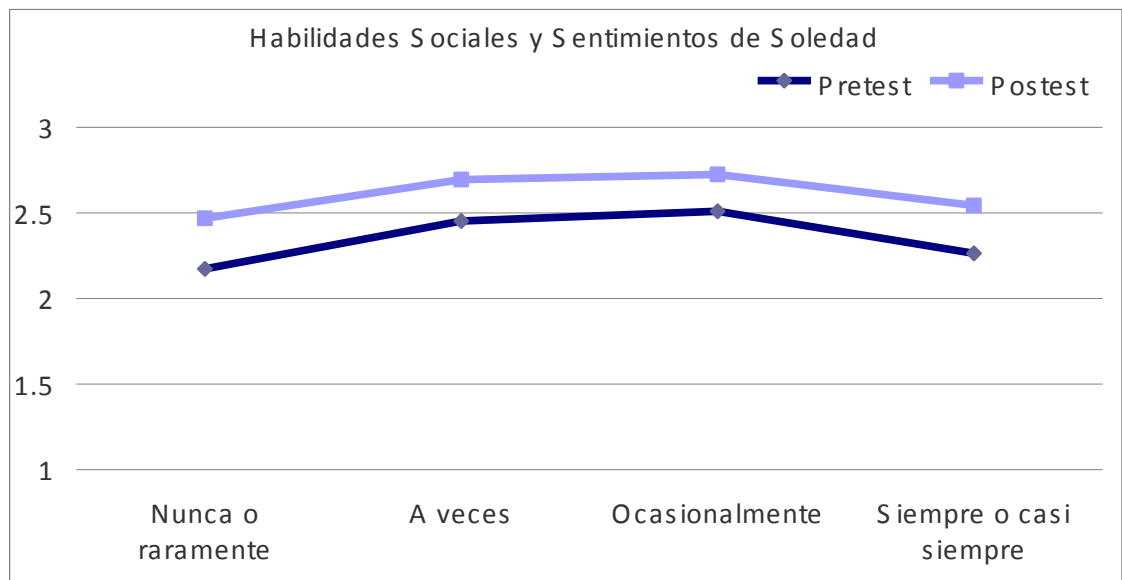
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HabilidadesSociales_ExpPre	Between Groups	1.205	3	0.402	3.676	0.015
	Within Groups	9.394	86	0.109		
	Total	10.599	89			
HabilidadesSociales_ExpPost	Between Groups	0.752	3	0.251	4.735	0.004
	Within Groups	4.555	86	0.053		
	Total	5.308	89			

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de Habilidades Sociales entre la aplicación Pretest-Posttest en los grupos de respuesta Siempre o casi siempre ($t=-9,728$, $p,<0,000$), Ocasionalmente ($t=-4,142$, $p,<0,009$), A veces ($t=-6,742$, $p,<0,000$) y Nunca o raramente ($t=-8,241$, $p,<0,000$).

Paired Samples Test

Sentimientod eSoledad			Paired Differences	t	df	Sig. (2- tailed)
--------------------------	--	--	--------------------	---	----	---------------------

			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Siempre o casi siempre	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.27991	0.17969	0.02877	-9.728	38	0,000
Ocasionalmen te	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.21458	0.12691	0.05181	-4.142	5	0.009
A veces	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.24185	0.17202	0.03587	-6.742	22	0,000
Nunca o raramente	Pair 1	HabilidadesSociales_ExpPre – HabilidadesSociales_ExpPost	-0.29533	0.16809	0.03584	-8.241	21	0,000



CAPÍTULO 5.....	341
RESULTADOS	341
5.1. Datos Sociodemográficos Grupo Experimental	341
Sexo	341
Edad	341
Estado civil	341
Nacionalidad	342
Hijos.....	343
Reunificación familiar completa.....	343
Reunificación familiar parcial	343
Tiempo en España.....	344
Nivel de estudios.....	344
Estudios en España	345
Ocupación antes	345
Ocupación después	346
5.2. Datos Sociodemográficos Grupo Control.....	346
Sexo	346
Edad	347
Estado civil	347
Nacionalidad	348
Hijos.....	348
Reunificación Familiar Completa.....	349
Reunificación Familiar Parcial	349
Tiempo en España.....	349
Nivel de Estudios	350
Estudios en España	350
Ocupación antes de emigrar.....	351
Ocupación después de emigrar	351
5.3. Datos Psicosociales Grupo Experimental Pre Entrenamiento HS	352
Relaciones familiares antes de emigrar	352
Relaciones de amistad antes de emigrar	352
Relaciones con compatriotas	353
Relaciones con españoles.....	354
Hacer citas.....	354
Expresión directa de enojo.....	355
Rechazar peticiones	355
Depresión o ansiedad antes de emigrar.....	356
Depresión o ansiedad después de emigrar	356
Soledad.....	357
5.4. Datos Psicosociales Grupo Experimental post entrenamiento HS	357
Relaciones con compatriotas	357
Relaciones con españoles.....	358
Hacer citas.....	358
Expresión directa de enojo.....	359
Rechazar peticiones	359
Soledad.....	360
Depresión o ansiedad después de emigrar	360
5.5 Análisis Habilidades Sociales Pretest-Postest	361
5.6 Análisis Habilidades Sociales y Datos Psicosociales	366

5.6.1 Variables Sociodemográficas: y HS	366
Sexo	366
Estado Civil.....	367
Nivel de Estudios	368
Ocupación Anterior.....	370
Relaciones Familiares antes de Emigrar	372
Relaciones de amistad antes de emigrar	373
Ocupación en España.....	374
Ocupación de la Madre	376
Ocupación del Padre	377
Estudios de la Madre.....	379
Estudios del Padre.....	381
5.6.2 Variables Psicosociales y Habilidades Sociales	382
Estudios en España	383
Crisis Afectiva antes de Emigrar	385
Depresión o Ansiedad antes de Emigrar	386
Ayuda Profesional antes de Emigrar	387
Depresión o Ansiedad después de Emigrar	389
Ayuda Profesional después de Emigrar	390
Expresión de Enojo.....	392
Hacer Citas.....	393
Rechazar Peticiones	394
Relaciones con Españoles	396
Relaciones con Compatriotas.....	397
Sentimientos de Soledad	399

CAPITULO 6

CONCLUSIONES

6.1 Habilidades sociales Pre test y Post test : Grupo experimental y grupo control.

Hipótesis 1

A partir de los resultados que se observan en la medición del cuestionario EMES -M de Caballo(1988) se concluye que los latinoamericanos que participaron de un programa de entrenamiento de habilidades sociales tuvieron un mayor desarrollo de habilidades sociales que los sujetos que no participaron (grupo control).

1.1. Hay una diferencia estadísticamente significativa entre el grupo control y el grupo experimental en la aplicación del cuestionario del EMES-M antes y después del entrenamiento, siendo superior en el grupo experimental, lo cual confirma la hipótesis 1

1.2.No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el grupo control entre las aplicaciones del cuestionario antes y después del entrenamiento .

1.3.Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el incremento de la media total de habilidades sociales en el grupo experimental entre las aplicaciones del EMES-M antes y después del entrenamiento, lo que confirma la hipótesis I de esta investigación : los sujetos que reciban un entrenamiento lograrán un desarrollo en las habilidades sociales. El aprendizaje de habilidades sociales a través de grupos de entrenamiento está ampliamente demostrado (Kelly, 1987; Caballo, 2005; Gil y León, 1998; L'Abate y Milan, 1985; Hidalgo y Abarca, 1992; Hollin y Trower, 1986; Argyle, 1978) . El entrenamiento en esta investigación estuvo centrado en el modelo de Habilidades Sociales de Caballo (1988, 1997) que fue adaptado de acuerdo a las necesidades de la muestra. Hubo un incremento en la media de habilidades sociales de todos los factores, menos en el X y el XI : habilidades para hacer cumplidos y expresión de cariño hacia los padres, factores que no fueron incluidos en el entrenamiento, por considerar que al tratarse de un grupo perteneciente a una cultura colectivista están orientados hacia las relaciones interpersonales, de manera que la expresiones positivas de afecto forman parte de su cultura (Collier, 1991, Daskal, 1996). Con el programa de entrenamiento se trató de adaptar un modelo de habilidades sociales para el aprendizaje

de conductas adecuadas a una nueva cultura. Ward (1996) propone un enfoque del proceso de aculturación basado en el aprendizaje para la adquisición de habilidades culturalmente apropiadas. La autora de esta investigación a Argyle (1969) de quien deriva un modelo de adquisición de habilidades para hacer amigos españoles y mejorar las relaciones de amistad con los compatriotas. Argyle (1978) ha enfatizado la importancia del entrenamiento, el modelado, la práctica, el feedback y la dirección o guía como los componentes más importantes en un proceso de aprendizaje de comportamiento social, enfatizando la importancia de la experiencia y de la interacción social para la adquisición de habilidades sociales.

6.2 Hipótesis 2 : Habilidades Sociales y Datos Sociodemográficos

2.1 Nivel de estudios

Se encontraron diferencias significativas en la aplicación del cuestionario EMES-S antes del entrenamiento entre los niveles de estudio, pero no hay diferencias significativas en la aplicación del instrumento después del entrenamiento, con lo que la hipótesis se demuestra parcialmente. La hipótesis se postuló en base a que los sujetos que tienen estudios superiores tienen mayores oportunidades para observar y adquirir, por aprendizaje vicario - modelado (Bandura, 1982), y práctica de las habilidades necesarias para sus interacciones personales. Pero no siempre el individuo tiene la motivación para aprender determinadas habilidades (Argyle, Furnham y Graham 1981), y además, como explica Caballo (2005): “Un aspecto importante relativo a hacer nuevos/as amigos/ as consiste en saber dónde conocer gente nueva. Esta información suele faltar en muchas personas con pocos/ as amigos/ as. “ (p.237) Con lo cual se concluye en esta investigación que el nivel de estudios no influye en un incremento de habilidades sociales para hacer amigos después de un entrenamiento, lo que sí influye son las oportunidades mayores que tuvieron los sujetos que iniciaron estudios en España para iniciar interacciones con pares por similitud de nivel de estudios. Sin embargo, hay una diferencia significativa en el Pretest en las habilidades sociales con respecto a los niveles de estudio, por ejemplo, entre Bachillerato y Diplomado. Por otra parte, los pares con los que interactuaron los sujetos antes de emigrar, incluso mientras estaban estudiando es muy probable que tuvieran un comportamiento social similar, con lo cual nos remitimos a la teoría del endogrupo (Ward, 1996, Pérez, 20004).

2.2 Ocupación antes de emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en habilidades sociales y las ocupaciones que tenían los sujetos antes de emigrar, tanto en el Pretest como en el Posttest. Hay una diferencia estadísticamente significativa en el aumento de la media total de habilidades sociales en todas las ocupaciones antes de emigrar. Por lo tanto no se demuestra la hipótesis que se formuló por los mismos motivos que la anterior: los sujetos tendrían más o menos oportunidades para aprender habilidades sociales y practicarlas según si habían ejercido su profesión antes de emigrar. Este resultado puede explicarse con el enfoque interaccionista que presenta Caballo (2005) , según el cual, para evaluar la habilidad social hay que tener en cuenta el contexto o situación en que se encuentra la persona “como la relación con la gente implicada, si son extraños, conocidos o íntimos” (p.289). Puede ocurrir que el sujeto que ejerce su profesión interactúe socialmente con personas que se comportan socialmente en forma semejante a él y de similar estatus (Galassi, Galassi y Vedder (1981), lo que también puede aplicarse a la hipótesis referente al nivel de estudios. Se concluye que una parte de los sujetos que habían ejercido su profesión antes de emigrar o bien no tuvieron la motivación suficiente para aprender determinadas habilidades sociales (Caballo, 2005) o bien no tuvieron los modelos adecuados ni los refuerzos positivos suficientes para generalizar determinadas conductas.

2.3 Ocupación en España

No se encontraron diferencias significativas en las habilidades sociales respecto a la ocupación en España ni en el Pretest ni en el Posttest. No más del 10% de los sujetos del grupo experimental estaba ejerciendo su profesión durante el tiempo transcurrido entre la evaluación antes del entrenamiento y la evaluación después del mismo.

2.4 Estudios en España

No se encontraron diferencias en habilidades sociales ni en el pretest ni en el post test según los sujetos estuvieran realizando estudios en España. La explicación puede ser que el período de tiempo en que llevaban estudiando en España era insuficiente para

alcanzar una grado de desarrollo de habilidades sociales superior a los sujetos del grupo experimental que no los habían cursado. A lo que se añade que el número de sujetos que estaban realizando estudios regulares en España eran muy pocos . La hipótesis con respecto a realizar estudios en España se hizo considerando que al tener un trato frecuente y regular con estudiantes españoles tendrían mayores oportunidades para desarrollar relaciones interpersonales con personas de la cultura mayoritaria.

2.5 Estudios del padre

En la aplicación del instrumento antes del entrenamiento se encontraron diferencias significativas en las HS del grupo experimental, pero no se encontraron estas diferencias en la aplicación posttest . Hay diferencias estadísticamente significativas en el pretest entre los grupos cuyos padres tienen Educación Básica y los que tienen FP2 y Diplomados. Se formuló esta hipótesis al considerar la importancia que tienen los padres como los primeros agentes de socialización del individuo, suponiendo que los padres que tienen un mayor nivel de estudios tendrían un repertorio más amplio de habilidades sociales. Los autores que se han ocupado del aprendizaje temprano de habilidades sociales señalan a la familia y a su entorno social inmediato como los primeros agentes directos de estas conductas . (Budd, K., 1985, p. 246).

2.6 Estudios de la madre

Se encontraron diferencias significativas en las HS en la aplicación del pretest con respecto a los estudios de la madre, pero no se encontraron en el posttest para los mismos grupos. De lo cual se deduce que los distintos niveles de estudio de la madre tienen una influencia en el grado de desarrollo de habilidades sociales antes del entrenamiento: hay diferencias entre los grupos de Educación Básica con Diplomado y bachillerato.

2.7 Ocupación de la madre

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de HS entre la media Pretest y Posttest en las ocupaciones de profesional medio,

administrativo y ama de casa, de lo cual se deduce que la ocupación de la madre puede influir en un grado de desarrollo de HS.

2.8 Ocupación del padre

Se encontraron diferencias significativas en las HS de los grupos de las ocupaciones del padre en el Pretest pero no se encontraron diferencias en la aplicación del posttest para estos mismos grupos. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las HS del Pretest entre los grupos de obrero cualificado y técnico. Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de HS entre la media Pretest y Posttest en las ocupaciones del padre de profesional superior, profesional medio, administrativo, operativo y obrero cualificado, pero no se encontraron diferencias para el grupo de ocupación técnico,

6.3 Hipótesis 3: Habilidades Sociales y Variables Psicosociales

3.1 Relaciones familiares antes de emigrar

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales y la percepción sobre sus relaciones familiares antes de emigrar de los sujetos entre el Pretest y Posttest . Hay un incremento de la media total de habilidades sociales en todas las categorías de respuesta de percepción de relaciones familiares. La explicación de que no haya variación en las habilidades sociales atendiendo a la percepción de mayor a menor satisfacción con sus relaciones familiares puede estar en el hecho de que, independientemente de esta percepción, como sistema la familia en la cultura latinoamericana es altamente cohesionada. Tal como señalan Cochran y Cartledge (1996) la familia hispana se caracteriza por ser extensa y cerrada en sus relaciones. Debido a la educación recibida desde la primera infancia los latinoamericanos desarrollan un gran sentido de identidad y de pertenencia con respecto a su endogrupo. El fuerte sentimiento de pertenencia con respecto a la familia, además de los lazos de compadrazgo, pueden estar influyendo en que a la distancia su percepción de la familia

sea más o menos satisfactoria y, sin embargo, los lazos emocionales, satisfactorios o no, siguen estando muy arraigados.

3.2 Relaciones de amistad antes de emigrar

No se encontraron diferencias significativas entre habilidades sociales y percepción de las relaciones de amistad antes de emigrar ni en el pretest ni en el posttest. Pero se encontró una diferencia significativa en el aumento de la media total de habilidades sociales entre el pretest y posttest de los que reportan que sus relaciones de amistad eran poco satisfactorias, más o menos satisfactorias y muy satisfactorias, pero no en los sujetos que consideraban nada satisfactorias sus relaciones de amistad antes de emigrar. Este último resultado comprueba parcialmente la hipótesis, ya que no hay un aumento significativo en las habilidades sociales en los sujetos que reportan que sus relaciones de amistad antes de emigrar eran “nada satisfactorias”.

3.3 Relaciones con compatriotas

No se encontraron diferencias significativas en las habilidades sociales en el Pretest ni en el Posttest en relación a la mayor o menor satisfacción de las relaciones con compatriotas. Si bien hay autores como Ward (1996) que muestran evidencias según las cuales las relaciones orientadas hacia los compatriotas reporta un soporte emocional y, por lo tanto, amortigua los efectos del shock intercultural en la primera etapa de asentamiento, esta misma autora señala que una relación continua con los compatriotas puede producir un efecto de “contagio”, como cita Páez (2000), ya que están viviendo situaciones similares al afrontar el cambio cultural y compartir los sentimientos de pérdida y desarraigo. Ward (1996), a pesar de que encuentra que la cercanía con los compatriotas amortigua los efectos del estrés de aculturación como contrapartida puede tener efectos negativos para el aprendizaje y adaptación sociocultural. Páez (2000) está de acuerdo con este punto de vista pero señala que la comunidad étnica tiene una función mediadora y de apoyo directo, tanto instrumental como psicológico.

3.4 Relaciones con españoles

Se demuestra parcialmente la hipótesis : se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales en la aplicación del cuestionario antes del entrenamiento y después del entrenamiento entre los sujetos que reportaron tener relaciones superficiales con españoles: éstos obtuvieron la puntuación más baja en comparación con los que reportaron tener amistad con un español. Aunque en la aplicación posttest no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de respuesta. Investigadores como Moghaddam, Taylor y Wright (1993) muestran que es difícil establecer relaciones de amistad con los nativos (sociedad receptora). Aunque estos autores junto con Ward (1996) hallan que la amistad con nativos supone un buen nivel de apoyo social y es un indicador de adaptación intercultural. A pesar de estas ventajas Ward (1996) y Páez (2000) advierten que, como contrapartida, las relaciones continuas con los nativos pueden originar problemas psicológicos por la tensión que supone la comunicación y el adaptarse a otros estilos de conducta, lo que puede llevar a lo que estos últimos autores llaman “fatiga cultural.

3.5 Depresión antes de emigrar

No se encontraron diferencias significativas en las habilidades sociales en el Pretest ni el Posttest en los sujetos que reportaron depresión o ansiedad antes de emigrar. Pero sí se encontraron diferencias en los sujetos que reportaron *a veces*. Con esta hipótesis se pretendía demostrar la relación que muchos investigadores han encontrado entre trastornos psicológicos y habilidades sociales. Caballo (2005) ha encontrado una estrecha relación entre depresión y habilidades sociales : “ Se han desarrollado programas de EHS basándose en la premisa de que la conducta depresiva está relacionada con el funcionamiento interpersonal adecuado”. El autor cita los supuestos planteados por Becker, Heimberg y Bellack, (1987):

- “1. La depresión es el resultado de un programa inadecuado de refuerzo positivo contingente a la conducta no deprimida del sujeto.
2. Gran parte de los refuerzos positivos más importantes para los adultos son de naturaleza interpersonal.

3. Una gran cantidad de refuerzos no sociales dependen de la conducta interpersonal del individuo.
4. Cualquier grupo de técnicas que ayuden al paciente deprimido a aumentar la calidad de su comportamiento interpersonal debería incrementar el refuerzo positivo contingente a la respuesta, disminuir el afecto depresivo y aumentar las conductas no depresivas.” (p. 329)

La explicación que puede tener el hecho de que no haya diferencias significativas en las habilidades sociales entre los grupos de respuesta con respecto a depresión o ansiedad antes de emigrar puede atribuirse al cambio de circunstancias, ya que el hecho de llegar a vivir a una nueva cultura produce cambios en el estado afectivo del individuo, que puede ser positivo o negativo. Zinser (1987) se refiere a los “factores extraños de confusión” al referirse al diseño de un grupo control con medida pre y post : “Una causa de los factores extraños es la *historia*”. El autor se refiere a los cambios que pueden darse ya sea en las circunstancias del sujeto. Señala además que los elementos “extraños” en la medición puede deberse a la “maduración” del sujeto, refiriéndose a las características del mismo. Y hay que tener en cuenta el intervalo de tiempo entre ambas mediciones. En esta investigación la aplicación del Posttest se hizo 3 meses después para que los sujetos del grupo experimental tuvieran más oportunidades de cambiar sus circunstancias con el fin de conocer españoles con los que pudieran desarrollar relaciones de amistad.

3.6 Depresión después de emigrar

No hubo diferencias en las habilidades sociales en la aplicación del instrumento antes y después del entrenamiento. Pero se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el incremento de la media total de habilidades sociales en las respuestas de Nunca, Ocasionalmente y A veces, pero no se encontraron diferencias en los que contestaron Frecuentemente. Por ello la hipótesis se demuestra parcialmente: los sujetos que reportan sufrir frecuentemente de ansiedad o depresión después de emigrar no varían su puntuación en habilidades sociales después del entrenamiento. Furnham y Bochner, en su análisis de los trastornos psicológicos que puede ocasionar la emigración explican el sentimiento de pérdida de personas y objetos significativos como el principal factor que produce dolor . Los inmigrantes experimentan diversas pérdidas al

dejar su país: familia, amigos, vivienda, estatus asociado a roles, etc. Según estos autores, dependiendo de las características individuales (por ejemplo, mayor vulnerabilidad), los individuos pueden sufrir de distinta manera estas pérdidas:

- Dolor “normal” caracterizado por shock y depresión y que puede durar entre 3 y 14 meses después de la pérdida.
- Dolor exagerado, cuando los síntomas se intensifican y prolongan en el tiempo.
- Dolor abreviado, que se vive por corto tiempo debido a que las pérdidas pueden ser reemplazadas por nuevas situaciones o personas.
- Dolor inhibido : los síntomas del dolor normal se inhiben y pueden ser reemplazados por trastornos psicosomáticos.

Según J.M.G. Wiliams (1986) la diferencia en las habilidades sociales entre depresivos y no depresivos está ampliamente demostrada. Cita estudios de Bellack, Hersen y Himmelhoch (1983) que muestran diferencias en el nivel molecular de habilidades sociales, analizando role plays en videotape : encuentran diferencias en la duración del habla, tono de voz, mirada, postura y asertividad entre depresivos y no depresivos. El autor cita otros estudios (Libet y Lewinsohn , 1973) que muestran que los depresivos difieren de los no depresivos en por lo menos 5 áreas :

- en la cantidad total de conducta verbal;
- en el número de veces en que el individuo inicia una conducta
- el grado en que el individuo distribuye su conducta hacia otros;
- en la latencia de la respuesta
- en la cantidad de refuerzo positivo que obtiene con su conducta.

3.7 Hacer citas con españoles

No se encontraron diferencias significativas en las habilidades sociales en la aplicación del instrumento ni antes ni después del entrenamiento. Este hecho puede explicarse porque las actividades que estaban realizando los inmigrantes durante todo el proceso del programa de EHS eran muy poco propicias como para tener oportunidades de entablar conversación con españoles con los que fuese factible hacer citas. La mayoría de las mujeres estaban trabajando cuidando ancianos o haciendo aseos. Otras, como

camareras. Los hombres que trabajaban en la construcción y como camareros declararon , en el grupo de entrenamiento que no encontraban afinidades suficientes como para hacer una cita, que no tenían nada en común con sus compañeros españoles salvo el trabajo. Los integrantes del grupo experimental que estaban ejerciendo su profesión o ganándose la vida en trabajos no cualificados pero estaban asistiendo a clases regularmente (estudios de post grado) sí que hicieron citas con españoles, pero eran una minoría en los grupos de entrenamiento. Argyle (1983) señala, entre los principios para gustarse están el compartir intereses , encontrando creencias y valores comunes, conversando acerca de cosas que les conciernen mutuamente.

Kelly (1987) plantea una serie de interrogantes sobre las oportunidades para conocer personas con las que es posible iniciar una relación : “En su vida diaria, ¿cuándo tiene el individuo la oportunidad de conocer a otras personas con las que entablar una conversación, interactuar para conseguir una posible cita o acudir a una entrevista de trabajo? ¿Tiene ocasión de encontrar situaciones de este tipo aunque, quizás no las percibe - o las percibe pero las deja de lado-? ¿ Es necesario trabajar con el cliente para situarlo en contextos naturales donde las oportunidades de conocer a otros sean más frecuentes?” (p. 95). Las habilidades de concertación de citas que describe Caballo (1993) están orientadas a las citas heterosociales, o sea, entre personas del sexo opuesto. En el programa de entrenamiento de esta investigación, al tener como principal objetivo desarrollar habilidades sociales para iniciar relaciones de amistad con españoles, se entrenó a los sujetos para que llegaran a concertar citas con esta finalidad, por lo que se les indicó que podían practicar la concertación de citas con personas del mismo sexo o del otro. En todo caso Caballo (2005) señala que las habilidades sociales para concertar citas tienen mucho en común con las habilidades conversacionales. Lo que en este trabajo denominamos *hacer citas* tiene su equivalente en lo que Caballo (2005) llama “establecimiento de relaciones sociales” El autor explica la importancia que tiene el saber dónde conocer gente nueva y que hay que considerar que la dificultad, puede estar también en la falta de habilidades interpersonales : “una persona puede no tomar la iniciativa para conocer gente porque no sabe cómo acercarse a ella, no sabe cómo empezar la interacción, sobre qué temas hablar, cómo vérselas con una respuesta negativa” (p.238). En el caso de los sujetos del grupo experimental la mayor dificultad estaba en encontrar situaciones propicias para alternar con relativa frecuencia con

españoles con los que tuvieran algunas características en común. Ward, Bochner y Furnham (2001) , a propósito del contacto intercultural

3.8 Rechazar peticiones

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales en la aplicación del instrumento antes del entrenamiento entre los grupos de Nunca o casi nunca con a veces con respecto a rechazar peticiones, pero no se encontraron diferencias significativas en el posttest. Collier (1991) y Daskal (1996) coinciden en que las culturas colectivistas como la latinoamericana, por estar orientadas a las relaciones interpersonales evitan la confrontación directa, buscando la armonía en las relaciones. Esta búsqueda de la armonía en las relaciones interpersonales está muy asociada a la búsqueda de la seguridad , que es también uno de los valores postulados por Triandis (1984) que se perciben en las diferencias entre culturas: evitación de la inseguridad versus tolerancia a la ambigüedad, y que ya fue encontrado por Hofstede (1980) en las culturas asiáticas y latinoamericanas. Tal como explican Daskal (1996), Collier (1991) y Marín (1994), la evitación de la confrontación directa como es el rechazar peticiones está muy asociada al valor que los latinoamericanos dan a la amistad : ser “buen amigo” significa ser leal, solidario, cooperativo, por lo que cuando un latinoamericano quiere rechazar una petición tiende a dar largas, a usar términos como quizás o “lo hablamos más adelante”. Podemos entender la actitud de evitar la confrontación directa como la búsqueda de estabilidad en sus relaciones familiares y de amistad, así como la pertenencia a un grupo, por lo cual las conductas que son consideradas como habilidades de oposición asertiva en culturas más individualistas como la española pueden ser consideradas por los latinos como actitudes ponen en riesgo la aceptación de los otros.

3.9 Expresión de enojo

No se encontraron diferencias significativas en las habilidades sociales en la aplicación del Pretest ni en el Posttest con respecto a las categorías de respuesta de expresión de enojo. Este resultado podemos explicarlo con los mismos fundamentos que encontramos para la conducta de rechazar peticiones : la expresión directa del enojo es una conducta que los latinos tienden a evitar, al menos con sus amigos :se trata de preservar la

estabilidad del endogrupo. Se trata de una cultura que evita la confrontación y el conflicto. Durante las sesiones de entrenamiento del grupo experimental se observó que el disgusto tienden a manifestarlo en forma muy indirecta . El énfasis de esta cultura está en la familia que se hace extensiva a los amigos. El respeto y la dignidad de la persona son valores esenciales en sus relaciones , por lo que hacer críticas negativas y expresar directamente el enojo pueden ser consideradas una ofensa a el respeto y la dignidad de la persona. La orientación hacia las relaciones interpersonales se observa no sólo en esta evitación del conflicto y la búsqueda de la seguridad, sino también en que los latinos ocupan mucho más su tiempo en sus relaciones interpersonales que los individuos de culturas más individualistas, que están más orientadas al logro personal y al hacer.

3.10 Sentimientos de soledad

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales en la aplicación Pretest Posttest entre las categorías de respuesta de sentimientos de soledad. En el Posttest hay diferencias significativas en las habilidades sociales entre los grupos que reportaron nunca o raramente y a veces tuvieron sentimientos de soledad, habiendo un mayor incremento de habilidades sociales en estos dos grupos de respuesta, con lo cual concluimos que la hipótesis se demuestra parcialmente. Considerando la característica de alta cohesión con la familia extensa y la red de amigos -endo-grupo- de los latinoamericanos, es muy comprensible que los sentimientos de soledad tardan en remitir: ha habido una separación o pérdida de las figuras más significativas lo que, unido a las dificultades propias del proceso de aculturación hacen más difícil la disminución de sentimientos de soledad. Esta variable está estrechamente asociada a la habilidad para establecer nuevas relaciones de amistad. Según Caballo (2005) la soledad es causada “por deficiencias en las relaciones sociales de una persona” (p.322). El autor distingue entre factores que “aceleran” y factores “que predisponen a la soledad. Extrapolando los factores que “predisponen” a la soledad tenemos que la emigración es una situación que implica una separación a muy largo plazo de las redes familiares y de los amigos. Por otra parte, las relaciones sociales con los miembros de la sociedad de acogida son difíciles de lograr si lo que se pretende es una amistad en intensidad y frecuencia como suelen ser en las culturas colectivistas. Ward, Furnham y Bochner (2001) explican esta dificultad siguiendo la teoría del principio de similaridad

de Byrne, 1969). La hipótesis de este autor es que los individuos prefieren las relaciones interpersonales con personas de similares características, las que “ incluyen intereses, valores, religión, grupos de afiliación, habilidades, atributos físicos, edad, lenguaje...” (p.9).

Caballo (2005) , a partir de las definiciones de otros autores, concluye que “la soledad proviene de las deficiencias en las relaciones sociales de una persona. Segundo, la soledad es una experiencia subjetiva; no es sinónimo del aislamiento social objetivo. La gente puede estar sola sin sentirse sola. Tercero, la experiencia de la soledad es desagradable y penosa”. (p322). En el caso de los inmigrantes también ocurre que las relaciones de amistad con compatriotas se basan muchas veces en el origen cultural común sin tener en cuenta la afinidad de intereses, valores, hábitos y creencias, este hecho fue una de las conclusiones de una investigación anterior de la autora, utilizando la observación participante y entrevistas en profundidad.

El objetivo de esta investigación era facilitar la integración de los latinoamericanos a través de un entrenamiento en habilidades sociales. En el concepto de integración se consideraron solamente las relaciones interpersonales satisfactorias con españoles. A partir de los resultados se concluye que el objetivo se consiguió en parte, ya que después del entrenamiento hubo un aumento en el número de sujetos que respondieron que tenían relaciones de amistad con 1 y más españoles: 11 sujetos. Pero como explicamos en la Discusión, había factores circunstanciales que dificultaron cumplir con el objetivo en mayor medida.

DISCUSIÓN

De los resultados de esta investigación se concluye que el programa de entrenamiento de habilidades sociales a una muestra de latinoamericanos fue satisfactorio, pues hubo un aumento significativo de las habilidades en general en el grupo experimental con respecto al grupo control. Algunos de los objetivos se cumplieron sólo parcialmente, como desarrollar las habilidades de oposición asertiva lo mismo que el logro de amistades satisfactorias con españoles, aunque estas últimas mejoraron, lo mismo que las relaciones con compatriotas.

A partir de las conclusiones y resultados del cuestionario de datos psicosociales surgen propuestas para otras investigaciones que podrían ampliar y profundizar este trabajo. Sería recomendable agregar otro instrumento: entrevistas individuales en profundidad para conocer la historia de vida de los sujetos, especialmente en lo que respecta a sus relaciones interpersonales y a su percepción de malestar subjetivo. Por otra parte, hay que considerar que diez sesiones de entrenamiento de habilidades sociales no son suficientes (20 hrs.). Se recomienda un programa de al menos 15 sesiones, lo que daría más tiempo para evaluar las “tareas para casa” y hacer más modelados y ensayos de conducta durante el entrenamiento.

En el programa que se diseñó para esta investigación se incluyeron algunas habilidades interculturales, que por falta de tiempo son insuficientes. Por lo cual se recomienda ampliar los contenidos que profundicen los conceptos interculturales, especialmente los que se refieren a valores, estilos de comunicación y formas de relacionarse con la gente, de manera que los sujetos puedan iniciar y mantener relaciones de amistad con españoles con un mayor conocimiento y aceptación de las diferencias culturales. Al mismo tiempo que estos contenidos ayudarían a disminuir el prejuicio y, en general, las atribuciones negativas con respecto a los españoles, así como disminuir las meta-percepciones negativas de los propios sujetos con respecto a los españoles.

También sería recomendable incluir en un programa ampliado el concepto de autoestima en relación con las habilidades de oposición asertiva. Tal como postulan Pichardo, M^a. C. y Amescua, J.A. (2002) la mejora en habilidades sociales tiene efectos positivos en la autoestima y auto-concepto. Como las habilidades sociales deben practicarse y alcanzar lo que se entiende por “generalización” (Kelly, 1987, García-Vera, M^a.P., Sanz, J. y Gil, F., 1998), sería muy importante hacer un seguimiento al menos durante 6 meses después del entrenamiento a cada uno de los sujetos que participó en el grupo de entrenamiento. Este seguimiento tendría como principal objetivo dar retroalimentación a las prácticas en el ambiente natural y, especialmente para incentivarlos en estas prácticas. Este seguimiento podría tener las características de lo que Caballo (2005) denomina “programas de sesiones de apoyo”, que podrían ir espaciándose en el tiempo.

Habría que programar más sesiones para el ensayo y reforzamiento de las conductas de oposición asertiva en una variedad de situaciones, ya que por ejemplo, como señalan Gil, Sanz, García-Vera et al., (2005) hay mayor dificultad en ser asertivo cuando la otra persona persiste en una conducta y demanda atención que cuando se requiere información. Además se podría implementar un vídeo en la primera sesión, tal como lo hicieron Marín y León (2001), en un estudio sobre entrenamiento en habilidades sociales para desarrollar habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería: a los sujetos se les enseñó un video en el que actúan 3 personajes representando tres clases de comportamiento: “un estilo socialmente incompetente, otro asertivo o socialmente competente , y otro agresivo” (p.249)

En este trabajo la mayor dificultad para lograr el objetivo de que los sujetos logaran establecer relaciones de amistad con españoles fueron las circunstancias de vida de la mayoría de los sujetos, circunstancias que tienen que ver con la falta de oportunidades para relacionarse con pares (por formación, edad, clase social de origen. Salvo una minoría que estaba ejerciendo su profesión y los que estaban empezando estudios superiores o de post grado. Sería conveniente incluir en el diseño del programa sesiones de orientación y motivación para que los sujetos buscaran actividades regulares en las que tuvieran la oportunidad de frecuentar regularmente a españoles. Tal como señala Argyle (1983) algunas de las condiciones para que se establezca una relación de amistad son la frecuencia y proximidad en el trato, la similitud y la necesidad de afiliación, entre otras condiciones.

En cuanto a la dificultad para hacer citas con españoles habría que incentivar el desarrollo de habilidades para iniciar la interacción con personas conocidas fortuitamente, ya que si consideramos las circunstancias de los inmigrantes, no es fácil que tengan siempre los recursos para formar parte de actividades regulares en las que tengan un contacto frecuente con españoles a los que puedan considerar “pares” al menos en el nivel de estudios. Sin embargo, se pueden implementar programas de orientación para que los individuos puedan reconocer habilidades e intereses, y buscar actividades lúdicas o formativas que no tengan más que una finalidad en sí mismas.

El programa que se realizó en esta investigación, pese a su brevedad, logró aumentar significativamente el nivel general de las habilidades sociales que se entrenaron en el

pretest y post test con respecto al grupo control, con las excepciones señaladas más arriba. Pero convendría que se implementaran en otras investigaciones programas en los que se incluyan habilidades interculturales para facilitar la integración. Por último, sería recomendable incluir en un programa de habilidades sociales de estas características la dimensión de auto-eficacia percibida, dimensión que ha sido incluida con buenos resultados en un programa de entrenamiento de habilidades de comunicación (Puente, P., Ardoy, J., Gonzalez, J.L., Moreno, R. y Martínez, G., 2003), y que los autores definen como la “capacidad percibida por el individuo para ejecutar la conducta interpersonal adecuada que conduzca hasta el objetivo perseguido con la interacción” (p.137). La perspectiva de auto-eficacia está muy ligada a la autoestima, que en la muestra de esta investigación puede estar muy disminuida debido a los trabajos desempeñados en España, considerando que la mayoría tiene una formación profesional. La auto-eficacia percibida es una variable que podría incidir positivamente en la habilidad para hacer citas con españoles, para empezar relaciones que con la práctica y la retroalimentación en el programa podría contribuir a desarrollar y mantener relaciones de amistad.

Y, por último, este programa de EHS podría aplicarse a otros colectivos de inmigrantes, siempre que dominen la lengua española y se trate de grupos homogéneos especialmente en lo que respecta al nivel de estudios.

CAPITULO 6	404
CONCLUSIONES	404
6.1 Habilidades sociales Pretest y Post test : Grupo experimental y grupo control. Hipótesis 1	404
6.2 Hipótesis 2 : Habilidades Sociales y Datos Sociodemográficos	405
2.1 Nivel de estudios	405
2.2 Ocupación antes de emigrar	406
2.3 Ocupación en España.....	406
2.4 Estudios en España	406
2.5 Estudios del padre.....	407
2.6 Estudios de la madre.....	407
2.7 Ocupación de la madre	407
2.8 Ocupación del padre	408
6.3 Hipótesis 3: Habilidades Sociales y Variables Psicosociales	408
3.1 Relaciones familiares antes de emigrar	408
3.2 Relaciones de amistad antes de emigrar	409
3.3 Relaciones con compatriotas	409
3.4 Relaciones con españoles	410
3.5 Depresión antes de emigrar	410
3.6 Depresión después de emigrar	411
3.7 Hacer citas con españoles	412
3.8 Rechazar peticiones	414
3.9 Expresión de enojo	414
3.10 Sentimientos de soledad	415
DISCUSIÓN	416

BIBLIOGRAFÍA

Abrams, D. y Hoog, M.A. (Eds.) (1990). *Social Identity Theory : Constructive and critical advances*. London : Harvester Wheatsheaf.

Abrams, D. y Hogg, M.A. (Eds.) (1999). *Social Identity and Social Cognition*. Blackwell Publisher, UK

Adamopoulos, J. y Lonner, W.J. (1994). *Absolutism, relativism and universalism in the study of human behavior*. En W.J. Lonner and R. Malpass Eds): " Psychology and culture". Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Adamopoulos, J. (1999). *The emergence of cultural patterns of interpersonal behavior*. En: John Adamopoulos & Yoshihisa Kashima (Eds.): "Social Psychology and Cultural Context". Sage Publications, Inc. : California.

Adler, P.S. (1975) *The transitional experience: an alternative view of "culture shock"* Journal of Humanistic Psychology, 15 : 13-23.

Adler, N.J. (1997) *International dimensions of organizational behavior*. Southwestern College Publisher, Cincinnati, OH.

Alban Metcalfe, B. y Wright Peter (1986). *Social Skills Training for Managers*. En Clive Hollin y Peter Trower (Eds.). "Handbook of Social Skills Training", vol. 1. Pergamon Press, Oxford.

Alberti, R.E. y Emmons, M.L. (1978) *Your perfect right* (3ª edición), Impact, San Luis Obispo, California.

Beverly, M, Metcalfe, A. B. y Wright, P. (1986) *Social skills training for managers*. En Clive Hollin y Peter Trower (Eds.). "Handbook of social skills training". Vol. 1, Pergamon Press, Oxford.

Alberti, R.E. y Emmons, M.L. *Your perfect right* (3ª edición). San Luis Obispo, California, Impact, 1977.

Alberti, R.E. & Emmons, M.L. (1982). *Your perfect right: a guide to assertive behavior* (4ª edición). San Luis Obispo, CA: Impact.

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. New York: Doubleday

Allport, G.W. (1965, (2ª edición). *Psicología de la Personalidad*. Editorial Piados. Buenos Aires.

Alsinet Mora, Carlos (1997). *Un programa para mejorar las habilidades sociales de adolescentes*. En "Intervención Psicosocial. Vol. 6, Nº 2, pp 227-235.

American Psychiatric Association (1995). *DSM-IV : Manual Diagnóstico y Estado de los Trastornos Mentales*. Masson.

Amir, Y y Ben-Ari, R. (1985) *A contingency approach for promoting intergroup relations*. En J.W. Berry y R.C. Annis (Eds), "Ethnic psychology: Research and practice with immigrants, refugees, native peoples, ethnic groups and sojourners" (pp.287-296). Lisse, The Netherlands: Swets & Zeitlinger.

Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco : Jossey-Bass.

Aparicio, R., Tornos, A. (2000). *Estrategias y dificultades características en la integración social de los distintos colectivos de inmigrantes presentes en la Comunidad Autónoma de Madrid*. Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales, nº 10. Comunidad de Madrid.

Aparicio, R.; Tornos, A. & Labrador, J. (1999). *Inmigrantes, integración, religiones; un estudio sobre el terreno*. Universidad Pontificia de Comillas.

Argyle, M. (1969). *Social Interaction*. London: Methuen.

Argyle, M. (1978) (3ª edición). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Alianza Editorial, S.A. Madrid.

Argyle, M. (1983 a). (4ª edición). *The Psychology of Interpersonal Behaviour*. Penguin Books Ltd, London.

Argyle, M. (1986). *Social skills and the analysis of situation and conversations*. En Clive Hollin y Peter Trower (Eds.). "Handbook of social skills training". Pergamon Press, Oxford. Vol.2 , pp. 185-214.

Argyle, M. (1988). (1ª edición 1975) *Bodily Communication*. Routledge, London.

Argyle, M. (1992). *The Social Psychology of Everyday Life*. Routledge, London.

Argyle, M. (1991). *Cooperation. The basis of sociability*. Routledge, London.

Argyle, A. , Furnham, A., Graham, J. (1981). *Social Situations* (pp 7,8,9). Cambridge University Press, London. p 7, 8, 9).

Argyle, M. (1983b). *Social skills and health*. Methuen, London.

- Argyle, M. , Kendon, A. (1967). *The experimental analysis of social performance*. Adv.exp.soc. Psychol.,3, 55-98.
- Argyle, M. (1993). *Psicología y calidad de vida*. Intervención Psicosocial. Vol. II , nº 6, pp. 5-15.
- Argyle, M. (1994). *The Psychology of Social Class*. Routledge, London.
- Arkowitz, H. (1981). *Assessment of social skills*. En : M. Hersen y A.S. Bellack (Eds.). "Behavioral assessment: A practical handbook (2ª edición). Pergamon Press: New York.
- Asante, M.K. y Gudykunts, W.B. (Eds.) (1989). *Handbook of International and Intercultural Communication*. Sage Publications, Inc., London.
- Bados, A. (1991) *Hablar en público*. Pirámide. Madrid.
- Bhagat, R. y Prien, K. (1996) *Cross-cultural training in organizational context*. En Landis, D. y Bhagat,R. (Eds.) "Handbook of Itercultural Training", (pp.1-11). California: Sage.
- Bagley, S.P., Angel,R., Dilworth-Anderson, P., Liu,W. Y Schinke,S. (1995). *Adaptative health behaviors among ethnic minorities*. Health Psychology, 14, 632-640.
- Baker, J.E. (1997). *Trophy hunting as a sustainable use of wildlife resources in southern and eastern Africa*. Journal of sustainable tourism, 5, 306-321.
- Bandura, A. (1969) *Principles of bahavior modification*. Holt, Rinehart y Winston. Nueva York.
- Bandura, A. (1977) *Social learning theory*. Englewood Cliffs,N.J. : Prentice Hall.
- Bandura, A. , Walters, R. H. (1974). *Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad*. Espasa- Calpe, S.A., Madrid.
- Bandura, A. (1982). *Teoría del Aprendizaje Social*. Espasa- Calpe, S.A., Madrid. Título original : *Social Learning Theory* .Prentice – Hall, Inc., 1976).
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción. Fundamentos Sociales*. Ediciones Martínez Roca, S.A. Barcelona, 1987, p. 380. Título original : *Social Foundation of Thought and Action*. Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs. New Jersey.
- Basabe, N., Valdosedá, M. y Páez, D. (1993). *Memoria afectiva, salud, formas de afrontamiento y soporte social*. En: D. Páez (Ed.) : "Salud, expresión y represión social de las emociones". Valencia: Promolibro.

Basabe, N.(2004) *Salud, Factores Psicosociales y Cultura*. En Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S. Y Zubieta, E. (Coord.). “Psicología Social, Cultura y Educación”. Pearson, Prentice Hall, Madrid.

Bhagat, R. y Prien, K. *Cross- cultural training in organizational context*. (1996). En D. Landis y R Bhagat (Eds.), ob. cit. pp. 1-11.

Becker, R.E., Heimberg, R.G. y Bellack,A.S. (1987) *Social skills training treatment for depression*. Plenum, Nueva York.

Bellack, A. , Hersen, M. (1977). *Behavior modification: an introductory textbook*. Williams &Wilkins, Baltimore, USA.

Bellack, A.S. (1979). *Behavioral assessment of social skills*. En: “Research and Practice in Social Skills training”. Plenum: New York.

Bellack, A.S. & Hersen, M. (1978). *Chronic psychiatric patients : Social skills training*. In M. Hersen & A.S. Bellack (Eds.) : “Behavior therapy in the psychiatric setting” (pp. 169-195). MD Williams and Wilkins : Baltimore.

Bellack, A.S. (1979b) *A critical appraisal of strategies for assessing social skill*. Behavioral Assessment, 1, 1979b, pp. 157-176.

Bellack, A.S. (1983) *Recurrent problems in the behavioral assessment of social skill*. Behaviour Research Therapy, 21, 29-41.

Bellack, A.S. & Hersen, M. (Eds.)(1979). *Research and Practice in Social Skill Training*. Plenum : New York.

Bellack, A.S., Hersen, M. y Turner, S.M. (1979) *The relationship of role playing and knowledge of appropriate behavior to assertion in the natural environment*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, nº 47 , 670-678.

Berscheid, E. Y Peplan, L.A. (1983) *The emerging science of relationship*. En H.H. Kelley, E. Berscheid et al., (eds). “Close relationships”. (pp. 1-9). W.H. Freeman, Nueva York.

Guillermo Bernal, Joseph Trimble, Kathleen Burlew, Frederick Leong (2003).(Eds.) *Handbook of Racial and Ethnic Minority Psychology*. Sage Publications, Inc., California, Londres

Berry, J.W. (1980 a) *Acculturation as varieties of adaptation*. En A.M. Padilla (Ed.), “Acculturation : Theories, models and findings”, (pp.9-25). Boulder, CO : Westview.

Berry, J.W. (1980b) *Social and Cultural Change*. En Harry Triandis y Richard W. Brislin (Eds.). “Handbook of Cross-Cultural Psychology”, vol. 5. Allyn and Bacon, Inc., Boston, London.

Berry, J.W. (1981) *Developmental issues in the comparative study of psychological differentiation*. En R. Munroe y B.B. Whiting (Eds) "Handbook of Cross-Cultural Human Development ". New York: Garland Press.

Berry, J.W.; Kim, U.; Minde, T. Y Muk, D. (1987). *Comparative studies of Acculturative Stress*. International Migration Review, 21, 491-511.

Berry, J.W.& Kim, U. (1988) *Acculturation and mental health*. Cross-Cultural Research and Methodology Series, 10, 207-236.

Berry, J.W. (1990a). *Psychology of acculturation*. En J.J. Berman (Ed.), Nebraska Symposium.

Berry, J.W. (1990b) *Psychology of acculturation : understanding individuals moving between cultures*. En R.Brislin (Ed.). "Applied Cross-Cultural Psychology", (PP. 232-253). Newbury Park, CA: Sage.

Berry, J.W. (1993) *Ethnic identity in pluralistic society*. En M.E. Bernal y G.P. Knight (Eds.). Allyn & Bacon, Boston.

Berry, J.W. (1994) *Acculturative estress*. En W. J. Lonner y R. Malpass (Eds.). "Psychology and Culture". Allyn Bacon, Needham Heights, pp. 211-215. MA.

Berry, J.W., Segall, M.H. y Kagiticibasi, C. (Eds.) (1997). *Handbook of Cross.Cultural Psychology*. (Vol. 3, Boston: Allyn and Bacon.

Berry, J.W. , Portinga, Y. H., Segal, M. y Dasen, P. (2002). *Cross-Cultural Psychology*. Cambridge – University Press. UK.

Beverly, M., Alban Metcalfe, B y Wright, P. (1986). *Social skills training for managers*. En Clive Hollin y Peter Trower (eds.). "Handbook of Social Skills Training". Vol.1. Pergamon Press, Oxford, (pp. 125, 148).

Biegel, D., Naparstek, A. y Khan, M. (1980). *Social support and mental health: an examination of interrelationships*. Paper presented at the Eighth Annual Covencion of the American Psychological Association, Montreal, Canadá.

Bochner, S. (1982). *The social psychology of cross-cultural relations*. En Stephen Bochner (Ed.). "Cultures in Contact: Studies in cross-cultural interaction", (pp.5-44). Oxford: Pergamon.

Bochner, S.(1986) *Training intercultural skills*. En Clive R.Hollin y PeterTrower(Eds). "Handbook of social skills training", vol. 2. Pergamon Press, Oxford.

Bochner, S. (1994). *Cross-cultural differences in the self concept: A test of Hofstede's individualism –collectivism distinction*. Journal of Cross-Cultural Psychology, 25 (2), 273-283.

Black, J., Mendenhall, M. & Oddou, G. (1991). *Toward a comprehensive model of international adjustment. An integration of multiple theoretical perspectives*. Academy of Management Review, 16, 291-317.

Bowers, J., Metts, S. y Duncanson, W. (1985). *Emotion and interpersonal communication*. En M. Knapp y G. Miller (eds.). "Handbook of interpersonal communication". Sage, Beverly Hills.

Brewer, D. y Triandis, H.C. (1996). *The role of culture and intercultural training*. En D. Landis y R.S. Baghat (Eds.). "Handbook of intercultural training". Sage : London.

Brewer, M.B. & Campbell, D.T. (1976). *Ethnocentrism and intergroup attitudes*. New York : John Wiley.

Brislin, R.W. (1981). *Cross-cultural encounters*. Pergamon : New York.

Brislin, R. W. (Ed.). (1990). *Applied Cross-Cultural Psychology*. Sage Publications, Inc., London.

Budd, K. (1985) *Parents as mediators in the social skills training of children*. En L. L'Abate y M. Milan (Eds.) John Wiley & Sons Inc., London.

Byrne, D. (1969) *Attitudes and attraction*. En L. Berkowitz (Ed.), "Advances in experimental social psychology". (Vol. 4, pp. 35 –89. Academic Press, Nueva York.

Caballo, V. E. (1987) *Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales: una estrategia multimodal*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. (Microficha).

Caballo, V.E. (1983). *Asertividad: definiciones y dimensiones*. Estudios de Psicología, nº 13: 52-60.

Caballo, V.E. (1986) *Evaluación de las habilidades sociales*. En R. Fernández Ballesteros y J.A. Carboles (comps.). "Evaluación conductual: metodología y aplicaciones" (3ª edición), Pirámide, Madrid.

Caballo, V.E. (1987) *Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales: una estrategia multimodal*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid.

Caballo, V.E. (1988). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. PROMOLIBRO : Valencia.

Caballo, V.E. y Ortega, A.R. (1989). *La escala Multidimensional de Expresión Social: algunas propiedades psicométricas*. Revista de Psicología General y Aplicada, 42, pp.215-221.

- Caballo, V.E. (1993) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.Madrid.
- Caballo, V.E. (1997, (segunda edición, corregida) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo Veintiuno de España Editores, S.A. Madrid.
- Caballo, V.E. (2005, (Sexta edición). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.
- Campos, M., Eceiza, A. y Páez, D. (2004). *Socialización, Familia y Cultura*. En Páez, D., Fernández, I., Ubills, S. Y Zubieta, E. (Coordinadores). “Psicología Social, Cultura y Educación”. Pearson, Prentice Hall, Madrid.
- Cantor, N. & Kihlstrom, J.F. (1987) En Lawrence Pervin *Handbook of Personality: Theory and Research*. Guildford, New York.
- Cartledge, G. y Fellows, J. (1996) (Eds.) *Cultural Diversity and Social Skills Instruction*. McNaughton & Gunn Inc., USA.
- Cartledge, G. y Feng, H. (1996) *The relationship of culture and social behavior*. En G. Cartledge y J. Fellows (Eds). “Cultural Diversity and Social Skills Instruction”. McNaughton & Gunn Inc., USA.
- Church, A.T. (1982) *Sojourner Adjustment*. Psychological Bulletin, 91, 540-72.
- Cochran, L. y Cartledge, G. (1996). *Hispanic –Americans*. En G. Cartledge y M.J. Fellows (Eds.). “Cultural diversity and social skills instruction”. McNaughton & Gunn, Inc., USA.
- Cohen, F. y Lazarus, R.S. (1979) *Coping with the stresses of illness*. En G.C. Stone, F. Cohen y N.E. Adler (Eds.). “Health Psychology: Handbook” San Francisco : Jossey-Bass.
- Cohen, F. y Wills, T.A. (1985). *Stress, social support and the buffering hypothesis*. Psychological Bulletin, 98, 310-357.
- Colectivo IOE (1999). *Inmigrantes, trabajadores, ciudadanos. Una visión de las migraciones desde España*. Universitat de Valencia. Patronat Sud-Nord, Valencia.
- Collier, M.J. (1991). *Conflict Competence within African, Mexican and Angloamerican Friendships*. En: “Cross-Cultural Interpersonal Communication”. En: Stella Ting-Toomey & Felipe Korzenny (Eds.): Sage Publication, California.
- Combs, M. Y Slaby (1977): *Social skills training with children*. En: B.B. Lahey y A.E. Kazdin (eds) : “Advances in clinical child psychology”. Plenum Press: New York.

- Cuéllar, I. (2000) *Acculturation as a Moderator of Personality and Psychological Assessment*. University of Texas – Pan American. En Richard H. Dana (Ed.). “Handbook of Cross-Cultural and Multicultural Personality Assessment”. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., London.
- Cushner, K. y Landis, D. (1996) *The Intercultural Sensitizer*. En Dan Landis y Rabi S. Baghat (Eds.): “Handbook of Intercultural Training”. SAGE Publications, Inc., California.
- Cushner, K. (1990) *Cross-cultural psychology and the formal classroom*. In : R.W. Brislin (Ed.). “Applied Cross-Cultural Psychology”. Sage Publications, Inc., California-London
- Curran, J.P. y Monti, P.M. (Eds.) (1982) *Social skills training: a practical handbook for Assessment and treatment*. Guilford, New York.
- Curran, J.P., Wallander, J.L. y Farrel, A. (1985). *Heterosocial skills training*. En : L. L’Abate, y M. Milan (1985) (Eds): “Handbook of Social Skills Training and Research”. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Dana, R. (Ed.) (2000). *Handbook of Cross-Cultural and Multicultural Personality Assessment*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., USA
- Daskal, R. (1996) *A Framework and Model for unders Latin American and Latino/Hispanic Cultural Patterns*. En D. Landis y R.S. Baghat (Eds). “Handbook of Intercultural Training”. Sage : London.
- Díaz- Guerrero, R. & Szalay, L.B. (1991) “Understanding Mexicans and Americans: Cultural perspectives in conflict”. New York : Plenum.
- Díaz, M. (2003). *Apoyo Social y Salud Mental en Inmigrantes : sus efectos sobre la Integración*. Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid
- Dillard, J.P. & Spitzberg, B.H. (1984). *Global impressions of social skills : Behavioral predictors*. Communication Yearbook, 8, 446-463.
- DSM- IV. Criterios Diagnósticos (1995) (Pichot, P.; López –Ibor, J.J.; Valdés, M. (coord.). Masson, S.A. , Barcelona.
- D’Zurilla, T.J. y Goldfried, M.R. (1973). *Cognitive process, problem solving and effective behavior*. En M. R. Goldfried y M. Merbaum : Behavior change through self-control”. Holt Rinehart y Winston, New York.
- Eisler, R.M., Miller, P.M. and Hersen, M. (1973). *Components of assertive behavior*. Journal of Clinical Psychology, 29, 295-299.

Eisler, R.M., Hersen, M., Miller, P.M. y Blanchard, E.B. (1975). *Situational determinants of assertive behavior*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43, 330-340.

Eisler, R.M. (1976) *The behavioral assessment of social skills*. En M. Hersen y A.S. Bellack (Eds.). "Behavioral assessment : a practical handbook". Pergamon. New York.

Eisler, R.M., Frederiksen, L.W., Peterson, G.L. (1978). *The relationship of cognitive variables to the expression of assertiveness*. Behavior therapy, 9, 419-427.

Eisler, R.M., Frederiksen, L.W. (1989) . *Perfecting Social Skills. A Guide to Interpersonal Behavior Development*. Plenum Press . New York and London.

Ellis, R. y Whittington, D. (Eds.) (1983). *New Directions in Social Skill Training*. Croom Helm Ltd, Great Britain, Methuen Inc, USA.

Ellis, R. (1980): *Stimulated social skills training for interpersonal professions*. En: W.T Singleton, P. Spurgeon y R. Stammers (Eds.) : "The analysis of social skills". Plenum Press: New York.

Eysenk, H.J. (1947) *Dimensions of Personality*. Routledge: London.

Eysenk (1995) *Trait Theories of Personality*. En S. E. Hampson y A. M. Colman (Eds). Longman Group Limited, London.

Farnham, S. (1999). *Implicit self- esteem*. En : D.Abrams y M. Hogg (eds). "Social Identity and Social Cognition". Blackwell Publishers Ltd.: Oxford.

Farrel, A.D.; Rabinowitz, J.A.; Wallander, J.L. y Curran, J.P. (1985) *An evaluation of two formats for the intermediate-level assessment of social skills*. Behavioral Assessment, nº 7 : 155-171.

Ferdman, B.M. (1995). *Cultural identity and diversity in organizations: Bridging the gap between group differences and individual uniqueness*. En M. Chemers, S. Oskamp and M. Constanzo (Eds.). "Diversity in organizations: New perspective for a changing workplace", (pp.37-61). Thousand Oaks, CA : Sage.

Fehr, B. (1996) *Friendship Process*. Sage, California.

Fernández-Sedano, I. et al, (2002) *Prototipos emocionales desde una perspectiva cultural*. Revista Española de Motivación y Emoción, 3, 115-125.

Fernández, R. y Carrobbles, J.A. (1981) *Evaluación Conductual: Metodología y Aplicaciones*. Pirámide, Madrid.

Flack, J.M., Amaro, H., Henkins, W., Kunitz, S., Levi, J. Mixon, M. y Yu, E. (1995). *Epidemiology of minority health*. Health Psychology, 14, 632-640.

Fontaine,G. (1996). *Social Support and the challenges of international assignments: Implications for training*. En D. Landis y R. Bhagat, ob.cit. (pp.264-278.)

Foot, N.N. & Cottrell, L.S. (1955). *Identity and interpersonal competence*. Chicago , IL : University of Chicago.

Fehr, Beverley (1996) *Friendship Process*. Sage Publications, Inc., California.

Ferdman, B.M. (1992).*The dynamics of ethnic diversity in organizations: toward integrative models*. En K.Kelly (Ed.) : “Issues, theory and research in industrial organizational psychology”, (pp. 339-384). Amsterdam : North Holland.

Ferdman, B.M. & Cortes, A.C. (1992). *Culture and identity among Hispanic managers in an Anglo business*. En S. Knouse, P. Rosenfeld & A. Culbertson (Eds.). “Hispanics in the workplace”, (pp.246-276). Newbury Park, CA: Sage.

Ferdman, B.M. (1995) *Cultural identity and diversity in organizations : Bridging the gap between group differences and individual uniqueness*. En M. Chemers, S. Oskamp y M. Constanzo (Eds.). “Diversity in organizations : New perspective for a changing workplace”, (pp. 37-61). Thousand Oaks, CA : Sage.

Fischer, T. (1982a) *To dwell among friends : Personal networks in town and city*. University of Chicago Press. Chicago.

Fontaine,G. (1996) *Social support and the challenges of international assignments: Implications for trainings*. En D. Landis y R. Bhagat (Eds.), ob.cit., pp.264- 278.
Furnham, A. (1979). *Assertiveness in three cultures: multidimensionality and cultural differences*. Journal of Clinical Psychology, nº 35: 522-527.

Furnham, A. y Bochner, S. (1982). *Difficulty in a foreign culture: an empirical analysis of culture shock*. En S. Bochner (ed.).” Culture in contact : Studies in cross-cultural interaction. Pergamon, Oxford.

Furnham, A. (1985).*Social skills training: An european perspective*. En L. L’Abate y M.A. Milan (comps.). “Handbook of social skills training and research”.Willey, Nueva York.

Furnham A. y Bochner, S. (1986). *Culture Shock. Psychological reactions to unfamiliar environments*. Routledge, Londres y Nueva York.

Furnham, A. (1986). *Social skills training with adolescent and young adults*. In : Holling, C., Trower,P. (Eds). “Handbook of social skills training”. Volume I. Pergamon Press, Oxford, England.

Furnham, A. Y Shiekh, S. (1993). *Gender, generational and social support correlates of mental health in asian immigrants*. International Journal of Social Psychiatry, 39, 22-33.

- Galassi, J.P., DeLo, J.S., Galassi, M.D. y Bastien, S. (1974) *The College Self-Expression Scale: A measure of assertiveness*. Behavior Therapy, 5, pp. 165-171,
- Gallois, C., Franklyn-Stokes, A., Giles, H. & Coupland, N. (1988). *Communication Accomodation in Intercultural Encounters*. En Y.Y. Kim & W.B. (Eds.) "Theories in intercultural communication" , (pp. 157-185). Newbury Park, CA : Sage.
- Gambrill, E.D. (1977). *Behavior modification : Handbook of Assessment, Intervention and Evaluation*. Jassey Bass Editors, San Francisco.
- Gambrill, E.D. y Richey, C.A.(1975) *An assertion inventory for use in assessment and research*. Behavior Therapy, 6, pp.550-561.
- Gardiner, Mutter y Kosmitzki (1998). *Lives Across Cultures*. Cross-Cultural Human Development. Allyn and Bacon, Aviacom Company, USA.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Múltiple Intelligences*. New York: Basic Book Inc., Publishers.
- García Sáiz,M., Gil, F. (1992^a) *Conceptos, supuestos y modelo explicativo de las habilidades sociales*. En F.Gil, J.M^a León y L. Jarama (Eds.) *Habilidades Sociales y Salud*". Eudema, S.A. Madrid.
- García Sáiz, M. y Gil, F. (1995) *Conceptos, supuestos y modelo explicativo de las habilidades sociales*. En F.Gil, J.M. León, L. Jarana (Eds.). "Habilidades sociales y salud". (pp. 47-58). Pirámide (1^a edición. 1992). Madrid.
- Gay, M.L., Hollandsworth, J.G. jr. y Galassi, J.P. (1975). *An assertive inventory for adults*. Journal of Counseling Psychology, 22, pp. 340-344.
- Gil, F. (1983a) *Eficacia de los distintos métodos en el entrenamiento de la habilidad Social de hablar en público*. Madrid. Servicio de Publicaciones de la UCM.
- Gil, F. y García Sáiz, M. (1993a): *Entrenamiento en habilidades sociales*. En F.G. Labrador, J.A. Cruzado y M. Muñoz (Eds.) : *Manual de Técnicas de Modificación y Terapia de Conducta*". Madrid. Pirámide.
- Gil, F. y García Sáiz, M. (1993b) : *Habilidades de dirección en organizaciones*. Madrid. Eudema, S.A. Madrid .
- Gil, F. y García Sáiz, M. (1994) : *Adquisición y desarrollo de habilidades sociales*. En A. Puente (Coord.). "La conducta y sus contextos".Madrid. Eudema.
- Gil, F. y García Sáiz, M. (1992b) : *Técnicas del entrenamiento en habilidades sociales*. En F. Gil , J.M. León, L. Jarana (Eds.) : "Habilidades Sociales y Salud". Eudema, S.A. Madrid.

Gil, F. y León, J.M^a (Eds.) (1998) *Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención*. Editorial Síntesis, S. A. Madrid

Gil, F. y García Sáiz, M. (1992c) : *Procedimiento de aplicación. Entrenamientos grupales*. En F.Gil, J.M. León, L. Jarana (Eds.) : “Habilidades Sociales y Salud”. Eudema, S.A. Madrid.

Gil, F.; Rodríguez Mazo, F. y Alcover, J.M^a . (1995): *Entrenamientos en habilidades sociales para futuros directivos europeos*. En L. González et al. (Eds.) : “Psicología del trabajo y de las organizaciones: Gestión de Recursos Humanos y nuevas tecnologías”. Salamanca, Eudema : 264 – 274.

Gil, F. , Sanz,J., García-Vera, M^a P., León, J.M. , Medina, S. y Alcover, C.M^a.(2005) *Assessing Social Skills in Health Profesional Services: The Case of Health-Transport Technicians*. European Journal of Psychological Assessment 2005; Vol.21 (3) : 173-181.

Giménez, C. (1993). *¿Qué entendemos por integración de los inmigrantes?. Una propuesta conceptualizada*. Entreculturas , 7: 12-15

Gissi, J., Zubieta, E, y Páez, D. (2001). *La identidad social y cultural de América Latina*. En J.F. Morales, D. Páez, J. Gissi, D. Asún y A.L. Kornblit (Eds).” Psicología Social”. Buenos Aires- Madrid: Pearson Educación.

Glass, C.R., Merluzzi, T.V., Biever, J.L. y Larsen, K.H. (1982). *Cognitive assessment of social anxiety: Development and validation of a self-statement questionnaire*. Cognitive Therapy and Research, 6, pp. 37-55.

Goffman (1967). *Interaction ritual : Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon.

Goldfried, M.R. y D’Zurilla, T.J. (1969) *A behavioral-analitic model for assessing competence*. En C.D. Spielberger (comp.) “Current topics in clinical and community psychology”, vol.1, Academic Press, Nueva York.

Gudykunst, W.B. y Nishida,T. (1986). *The influence of cultural variability on perceptions of communication behavior associated with relationship terms*. Human Communication Research, 13, 147-166.

Graham, J.A., Argyle, M. y Furnham, A. (1980) *The Goal Estructure of Situations*. European Journal of Social Psychology, 10, pp. 345-366.

Hall, E.T. (1959) *The silent language*. Doubleday, New York.

Hall, E.T. (1966) *The Hidden Dimension*. Doubleday, New York.

Hall, J. & Lindsey (1978).*Theories of personality*. John Willey : New York.

Hall, E.T. y Beil-Warner, D. (1978) *Assertiveness of male Anglo and Mexican American college students*. *Journal of Social Psychology* 105, 175-178.

Hammer, M.R. (1989) *Intercultural Communication Competence*. En M.K. Asante y W.B. Gudykunst (Eds.). *Handbook of International and Intercultural Communication*. Londres: Sage.

Hargie, O. (1986). *Communication as skilled behavior*. En: Owen Hargie (ed.). "A Handbook Communication Skills. (pp.7-21). London : Croom Helm, London/New York.

Hargie, O. (Ed.). (1997). *The Handbook of Communication Skills*. Routledge, London.

Hargie, Saunders and Dickson. (1994). *Social Skills in Interpersonal Communication*. Routledge, London.

Hartmann, N. (1969) *Ensayos sobre la psicología del yo*. Fondo de Cultura Económica, México.

Hartup, W.W. (1975). *The origin of friendship*. En M. Lewis y L.A. Rosenblum (eds.). "Friendship and peer relations" (pp. 11- 26). Academic Press. Nueva York.

Hays, R.B. (1988) *Friendship*. En S.W. Duck (ed.). "Handbook of personal relationship: Theory, research and interventions".(pp. 391-408). John Willey, Nueva York.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill : México, Buenos Aires, Madrid, Santiago, Londres.

Hersen, M. , Bellack, A.S. (1977). *Assessment of social skills*. En A.R. Ciminero, A.S. Calhoun y H.E. Adams (Eds.). *Handbook for behavioral assesment*. Wiley: New York.

Hewstone, M., Stroebe, W., Codol, J.P. y Stephenson, G.M. (1990). *Introducción a la Psicología Social. Una perspectiva europea*. Editorial Ariel, S.A. : Barcelona.

Hewstone, M., Stroebe, W.y Stephenson, M. (1996). *Introduction to Social Psycholgy*. Blackwell : Oxford.

Hidalgo C., C.G. y Abarca M., N. (1991): *Comunicación Interpersonal. Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Ediciones Universidad Católica de Chile : Santiago de Chile.

Hinkle , L. (1974). *The effects of exposure to culture change, social change, and changes in interpersonal relationships on health*. En B.S. Dohrenwend & B.P. Dohrenwend (Eds.). *Stressful life events: Their nature and effects*, (pp. 9-44). New York: John Willey.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Beverly Hills, CA: Sage.

Hofstede, G. (1991) *Cultures and organizations : Software of the mind*. McGraw-Hill, London.

Hofstede, G. (1994) *Foreword*. En U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitcibasi, S.C. Choi & G. Yoon (Eds.). *Individualism and collectivism: Theory, method and applications* (pp.ix-xiii). Thousand Oaks, CA: Sage.

Hofstede, G. (1999). *Cultura y Organizaciones. El software mental*. Alianza Editorial. Madrid.

Hofstede, G. (2001) *Culture's consequences (2ª ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hollin, C. and Trower, P. (eds). (1986). *Handbook of Social Skills Training* (volume 2). Pergamon Press: Oxford.

Holmes, T.H. y Rae, R.H. (1967) *The social readjustment rating scale*. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213 –218.

Holzman, W., Díaz-Guerrero, R., Swartz, J. (1975). *Personality development in two cultures*. University of Texas Press.

Hui, C.H. & Triandis, H.C. (1986) *Individualism-collectivism: A study of cross-cultural researchers*. Journal of Cross-Cultural Psychology, 17, 225-248.

Hui, C.H. *Work Attitudes, Leadership Styles, and Managerial Behaviors in Different Cultures*. En R. Brislin (Ed.), "Applied Cross-Cultural Psychology". London :Sage.

Iwamasa, G.Y. (1996). *Acculturation of Asian American university students*. Assessment, 3 (1), 99-102.

Jaccard, J. , Litardo, H. Y Wan, Ch. (1999) *Subjective culture and social behavior*. En John Adamopoulos y Yoshisa Kashima (Eds.). "Social Psychology and Cultural Context". Sage Publications, Inc., London.

Juri, A. & Molina, V. (1982) *Asertividad: un concepto en evolución*. Tesis para optar al título de Psicólogo. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Jiunshen, B. y Takeuchi, D. (2001). *A structural model of acculturation and mental health status among chinese americans*. American Journal of Community Psychology, vol. 29 N° 3.

Kagan, S. Knight, G.P. & Martínez-Romero, S. (1982). *Culture and the development of conflict resolution style*. Journal of Cross-Cultural Psychology, 10, 457-467.

- Kealey, D. (1989). *A study of cross-cultural effectiveness: theoretical issues, practical applications*. International Journal of Intercultural Relations, 13, 387-428.
- Kealey, D. (1996). *The Challenge of International Personnel Selection*. En Dan Landis y Rabi S. Bhagat (Eds.). "Handbook of Intercultural Training": SAGE Publications, Inc.: USA.
- Kelly, J. (1987). *Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao.
- Kelly, J.A. (1982) *Social skills training: A practical guide for interventions*. Springer, Nueva York.
- Kelly, J.A.; Kern, J.M., Kirkley, B.G.; Patterson, J.N y Keane, T.M. (1980). *Reactions to assertive versus unassertive behavior: Differential effects for males and females, and implications for assertiveness training*. Behavior Therapy, nº 11: 670-682.
- Kenny, D. T. (1997) *Psychological foundations of stress and coping: A developmental perspective*. En Kenny, D., Carlson, J, Mc Guigan, J., Sheppard, J.(Eds.) "Stress and Health. Research and clinical applications. Harwood Academic Publishers. USA.
- Kim, Y.Y.(1991). *Intercultural communication competence. A systems theoretic view*. En : Stella Ting-Toomey & Felipe Korzeny (Eds.): "Cross-Cultural Interpersonal Communication". SAGE Publications Inc.: California.
- Kim, U., Cho, W. C. Y Harajiri, H. (1997). *The perception of Japanese people and culture: The case of Korean nationals and sojourners*. En K. Leung, U. Kim, S. Yamaguchi y Y. Kashima (Eds.). "Progress in Asian Social Psychology", vol.1, (pp.321-3444). Singapore: John Wiley.
- Kim, U. (1988). *Acculturation of Korean immigrants to Canada*. Unpublished doctoral thesis, Queen's University, Kingston, Canada.
- Kleinman, A. Y Good, B (Eds.) (1985) *Studies in the anthropology and cross-cultural psychiatry of affect and disorder*.
- Klineberg, O. y Hull, W.F. (1979). *At a foreign university: an international study of adaptation and coping*. New York : Praeger.
- Koopman, Albert (1994) *Transcultural Management. How to unlock global resources*. Blackwell Publishers, Oxford, UK.
- L'Abate, L. y Milan, M. (1985) *Handbook of Social Skills. Training and research*. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- La Framboise, T., Coleman, H.L.K. & Gerton, J. (1993). *Psychological impact of biculturalism : Evidence and theory*. Psychological Bulletin, 114, 395-412.

- Landis, D. y Bhagat, R. (1996). *A Model of Intercultural Behavior and Training*. En Dan Landis y Rabi Bhagat (Eds.). Ob.cit.
- Lakin, M. (1983) *Experiential helping groups*. En Blumberg, My.H. : *Small groups and social interaction*. John Willey and Sons, New York.
- Lazarus, A.A. (1971). *Behavior therapy ad beyond*. New York: MacGraw –Hill.
- Lazarus, A.A. (1973). *On Assertive behavior: a brief note*. Behavior therapy, 4. 697-699).
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca, Barcelona.
- Leary, M.R. (1983b). *Social Anxiousness: The construct and its measurement*. Journal of Personality Assessment, 47, pp.66-75
- León, J.M^a. y Medina, S. (1998). *Aproximación conceptual a las habilidades sociales*. En : Francisco Gil y José M^a León : “Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención”.. Editorial Síntesis, S.A. Madrid.
- Libel y Lewinsohn (1973). *Concept of social skill with special reference to the behavior of depressed persons*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 40, 304-312.
- Liberman, L. (2000) . *Staff Management Practices within Multinational Companies*. Department of Psychology Stockholm University. Sweden.
- Liberman, R.P., Lillie, F., Falloon, I.R.H., Harpin, R.E., Hutchinson,W. y Stoute,B. (1985) *Social skills training with relapsing schizophrenics. An experimental analysis*. Behavior Modification, 8, 155-179.
- Lin, K.M., Tazuma, L. y Masuda, M. (1979). *Adaptational problems of Vietnamese refugees : Health and mental status*. Archives of General Psychiatry, 39, 955-961.
- Lowe, M.R y Cautela, J.R. (1978) *A self-report measure of social skills*. Behavior Therapy, 9, pp.535-544.
- Lonner, W. J. Y Malpass, R. (Eds.) (1994). *Psychology and culture*. Needham Heights, M.A. Allyn and Bacon.
- McFall, R.M. (1982). *A review and reformulation of the concept of social skills*. Behavioral Assessment, 4, 1-33.
- McGuire, J. y Prietsley (1981). *Life after school : a social skills curriculum*. Pergamon: Oxford , p. 6.

- Mankeliunas, M. (1987) *Psicología de la Motivación*. editorial Trillas, México.
- Marsella, A., Sartorius, N., Jablensky, A. y Fenton, F. (1985). *Cross-Cultural Depressive Disorders*. En Arthur Kleinman, A. y Byron Good (eds.). "Culture and Depression. Studies in the anthropology and cross-cultural psychiatry of affect and disorder". University of California Press Ltd. Berkeley, Los Ángeles – London.
- Marín, G., Organista, P., Chun, K. (2003). *Acculturation Research: Current issues and finding*. En : Guillermo Bernal, Joseph Trimble, Katthleen Burlew, Frederick Leong (Eds.) *Handbook of Racial and Ethnic Minority Psychology*. Sage Publications, Inc., California, UK,
- Marín, G. (1999). *Subjetive culture in health interventions*. En John Adamopoulos y Yoshihisa Kashima (eds). "Social Psychology and Cultural Context". Sage Publications, Inc., California, Londres.
- Marín, G. (1994). *The Experience of being a Hispanic in The United States*. En Walter J. Lonner y Roy Malpass (eds). "Psychology and Culture". Allyn and Bacon, USA.
- Marín, M. y León, J.M^a (2001) *Entrenamiento en Habilidades Sociales: Un Método de Enseñanza-Aprendizaje para Desarrollar las Habilidades de Comunicación Interpersonal en el Área de Enfermería*. Psicothema, Universidad de Oviedo. Universidad Autónoma del Estado de México. Vol. 13, nº 2, pp.247-251.
- Meinchenbaum, D. ; Butler, L. & Gruson, L. (1981). *Toward a conceptual model of social competence*. En : J.D. Wine & M.D. Smye (Eds.). "Social Competence". New York : Guilford Press.
- Mendenhall, M. y Oddou, G. (1985) *The dimensions of expatriate acculturation*. Academy of Management Review, 10, 39-47.
- Mendenhall, M. y Willey (1994) *Strangers in a strange land: The relationship between expatriate adjustment and impression management*. American Behavioral Scientist, 37 (5), 605-620.
- Mendenhall, M. (1996). *The foreign teaching assistant as expatriate manager*. En: Dan Landis y Rabi S. Bhagat (Eds.): "Handbook of Intercultural Training": Sage Publications, Inc.: California.
- Merino, J.V. (2009). *Educación Intercultural. Análisis ,Estrategias y Programas de Intervención*. Editorial Conocimiento, S.A. Santiago de Chile.
- Metcalfe, A.B. y Wright, P. (1986) *Social skills training for managers*. En Clive Hollin y Peter Trower (Eds.). "Handbook of social skills training". Vol. 1, Pergamon Press, Oxford.
- Mischel, W. (1973) *Toward cognitive social learning reconceptualization of personality*. Psychological Review, 80, pp. 252-283.

Mischel, W. (1977) *.The interaction of person and situation*. En D. Magnusson y N.S. Endler (Comps.). “ Personality at the crossroads: Current issues in interactional psychology “. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, New Jersey.

Mischel, W. (1981) *A cognitive-social learning approach to assessment*. En T.V. Merluzzi, C.R. Glass y M. Genest (Comps.) “Cognitive assessment”. Guildford Press, Nueva York.

Mischel, W. (1987) *Personality dispositions revisited and revised : A view after three decades*. En L. Pervin (Ed.). “Handbook of Personality: Theory and Research. Guildford, New York .

Mischel, W.(1993) *Introduction to personality*. (5ª edición). Harcourt Brace Jovanovich, Fort Worth.

Myers, H. F., Lewis, T., Parker-Domínguez, T. (2003). *Stress, coping and minority health*. En: Guillermo Bernal, Joseph Trimble, Kathleen Burlew y Frederick Leong (eds.) : “ Handbook of Racial and Ethnic Minority Psychology”. Sage Publications Inc., California.

Moghaddam, F. M., Taylor,D. y Wright, S. (1993) : *Social Psychology in Cross-Cultural Perspective*. W.H. Freeman and Company : USA.

Moghaddam, F.M., Ditto, B. y Taylor, D.M. (1990). *Attitudes and atributions related to symptology in Indian immigrant women*. Journal of Cross-Cultural Psychology, 22, 301-313.

Moghaddam, F.M (1998). *Social Psychology: Exploring universals across cultures*. Freeman & Co. :New York

Morgan, R.G. (1980). *Analysis of social skills: the behaviour analysis approach*”. En Singleton, W.T., Spurgeon, P. y Stammers, R.B. : “The analysis of social skill”. Plenum Press, New York.

Moghaddam, F.M. (1998). *Social Psychology : Exploring universals across cultures*. Freeman & Co. New York.

Morris, E.F. (2000) *An Africentric Perspective for Clinical Research*. En Richard Dana (Ed.).(2000). “Handbook of Cross-Cultural and Multicultural Personality Assessment”. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Mahwah, New Jersey.

Muñoz, A. (1997).*Educación Intercultural. Teoría y Práctica*. Escuela Española. Madrid.

Murphy, H.B.M. (1973).*Migration and the major mental disorders: a reappraisal*. En Zwingmann, C.A. and Pfister-Ammende, M. (eds.). “Uprooting and After”. New York, Springer Verlag.

Olivos, X. (1998). *Entrenamiento en Habilidades Sociales para la Integración Psicosocial de Latinoamericanos Residentes en Madrid*. Migraciones 3. Instituto de Migraciones, Universidad Pontificia de Comillas : Madrid.

Olivos, X. (1996) *Les facteurs psycho-sociaux dans le processus d' integration de la femme immigrée*. En Les Cahiers du Forum. Forum des migrants de l'UE, Bruxelles. Cahier nº 3, pp 63-65.

Olivos, X. (1996) *Efectos psicosociales de la privación materno temprana en los hijos de emigrantes*. En "Entre Culturas". Cáritas Española, Madrid, nº 23, pp. 12-14.

Operario, D. y Fiske, S. (1999). *Integrating Social Identity and Social Cognition: A Framework for Bridging diverse perspectives*. En : "Social Identity and Social Cognition". Abrahams ,D. and Hogg, M. (editors). Blackwell Publishers Ltd, Oxford, UK.

Orviz, S., Bartolomé, M^a L. (2000) *Generalización de los efectos del entrenamiento en los programas de habilidades sociales*. Intervención Psicosocial. Vol. Nº 1, pp. 117-126.

Páez, D.; González, J.L. ; Aguilera, N. y Zubieta, E. (2000) . *Identidad Cultural, Aculturación y Adaptación de los Inmigrantes Latinoamericanos en el País Vasco*. Departamento de Psicología Social y Metodología de la UPV. San Sebastián, España.

Páez, D., Fernández-Sedano, I., Fernández, I. (2002). *Valores culturales y motivación*. Revista Española de Motivación y Emoción, 3, pp. 169-195.

Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S., Zubieta, E. (Coordinadores) (2004). *Psicología Social, Cultura y Educación*. PEARSON Educación, S.A., Madrid.

Páez, D. y Campos, M. (2004) *Cultura e Influencia Social: Conformismo e Innovación*, (pp.693-716). En Páez D., Fernández, I, Ubillos, S. Y Zubieta, E. En *Psicología Social, Cultura y Educación*. Pearson, Prentice Hall.

Paige, M.(1996a). *Intercultural trainer competencies*. En: Dan Landis y Rabi S. Bhagat (eds.): "Handbook of Intercultural training". Sage Publications, Inc. : California.

Paige, M. y Martin, J.N. (1996b). *Ethic in intercultural training* . En Dan Landis y Rabi S. Bhagat (Eds). "Handbook of Intercultural Training". California : Sage.

Parks, M.R. (1985). *Interpersonal communication and the quest for personal competence*. En: M.L. Knapp & G.R. Miller (Eds.). "Hanbook of interpersonal communication". Beverly Hills, CA : Sage.

Paul, G. (1966) *Insight versus desensitization in psychotherapy*. Standford, C.A. : Standford University Press.

Pendleton, D. ; y Furnham, A. (1980). *Skills : A paradigm for applied social psychological research*. En W.T. Singleton, P. Spurgeon y R.B. Stammers : "The analysis of social skill". New York. Plenum Press.

Puente, P., Ardoy, J., González, J.L., Moreno, R., Martínez, G. (2003) *Efectos de un programa de habilidades de comunicación en estudiantes de enfermería. Propuesta de un instrumento de evaluación (ISEC)*. Revista de Psicología Clínica y Salud. Vol. 14, Nº 2 .

Pervin, L. (1998) *La Ciencia de la Personalidad*. McGraw Hill, Interamericana de España, S.A.U. Madrid.

Phillips, E.L. (1985). *The social skills basis of psychopathology: alternative to abnormal psychology and psychiatry*. En : Luciano L'Abate y Michael Milan. "Handbook of Social Skills. Training and Research" John Wiley & Sons, Inc. New York.

Phinney, J.S. (1991). *Ethnic identity and self-esteem: A review and integration*. Hispanic Journal of Behavioral Sciences, 13, 193-208.

Pichardo, M.C. y Amescua, J.A. (2002). *Modificación de las Habilidades Sociales, Ansiedad y Auto-conocimiento en Estudiantes Universitarios Españoles*. Evaluación e Intervención Psicoeducativa. Nº 8 y 9, vol, 1.

Pike, K.L. (1966) *Etic and emic stanpoints for the description of behavior*. En A. Smith (Ed.). *Communication and Culture* (pp.152-163). New York : Holt, Rinehart & Winston.

Pike, K.L. (1967) *Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior*. The Hague, The Netherlands : Mouton.

Poppleton, S.E. (1981). *The social skills of selling*. En M. Argyle : "Social skill and work". Methuen, London.

Rakos, R. (1997). *Asserting and Confronting*. En Hargie O.D.W. (ed.) "The Handbook of Communicatin Skills" Routledge, London.

Rappaport, J. y Seidman, E. (2000) *Handbook of Community Psychology*. Kluwer Academic – Plenum Publishers, New York, London.

Rathus, S.A. (1973). *Inventario de Asertividad de Rathus (RAS) A 30-item schedule for assessing assertiveness*. Behavior Therapy, 4, pp.398-406.

Rich, A.R. y Schroeder, H.E. (1976) *Research issues in assertiveness training*. Psychological Bulletin, 83, pp. 1081-1096.

Riso, W. (1985) : *La percepción social de la conducta asertiva*. Revista Análisis del Comportamiento, 2, 285-295.

Rosenthal, T. & Bandura, A. (1978). *Psychological modeling: Theory and practice*. En: S.L. Garfield & A.E. Bergin (Eds): "Handbook of psychotherapy and behavior change : an empirical analysis"

Rozelle, R., Druckman y Baxter, J.C (1997): *Non verbal behaviour as communication*. En : Owen D. W. Hargie : "The Handbook of Communication Skills". Routledge: London.

Ruben, B.D. y Kealey, D.J. (1979). *Behavioral assessment of communication competency and the prediction of cross-cultural adaptation*. International Journal of Intercultural Relations, 3, 15-47.

Schachter, S. y Singer, J. (1962) *Cognitive, social, physiological determinants of emotional state*. Psychological Review, 69, 379-99.

Salter, A. (1949) *Conditioned reflex therapy*. Farrar, Strauss y Giroux, New York.

Sanz, J. (1994) *The Spanish version of the interaction Anxiousness Scale : Psychometric properties and relationship with depression and cognitive factors*. European Journal of Psychological Assessment, nº 10 : 129-135.

Sanz, J., Gil, F., García-Vera, M^a P. (1998) *Evaluación de las habilidades sociales*. En Francisco Gil y José M^a León "Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención". Editorial Síntesis, S.A. Madrid.

Segrum, C. y Dillard, J. (1993): *The complex link between social skill and dysphoria*. Communication Research, 20, 76-104.

Sem, Abou (1981). *L'identité Culturelle. Relations interethniques et problèmes d'acculturation*. Éditions Anthropos, Paris.

Shepherd, G. (1986): *Social skills training and schizophrenia*. En: Clive R. Hollin y Peter Trower : "Handbook of social skills training". Pergamon Press : Oxford.

Schundt, D. and McFall, R. (1985). *New Directions in the assesment of social competence and social skills*. En : Luciano L'Abate y Michael Milan. Ob cit.

Schwartz, S.H. (1990). *Individualism-collectivism: Critique and proposed refinements*. Journal of Cross-cultural Psychology, 21, 139-157.

Schwartz, S.H. y Bilsky, W. (1990) *Toward a theory of the universal content and structure of values: extensions and cross-cultural replications*. Journal of Personality and Social Psychology, 58, 878-891.

Schwartz, S. H. (1992). *Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical test in 20 countries*. En: M.P. Zanna (Ed.): "Advances in experimental Social Psychology" (Vol. 25, pp. 1-65). Academic Press: New York.

Schwartz, S.H. (1994). *Beyond individualism/collectivism: New cultural dimensions of values*. En: U. Kim, H.C. Triandis , C. Kagitcibasi, S. Choi y G. Yon (Eds.): "Individualism and Collectivism: Theory, methods and applications". Sage :Thousands Oaks, California .

Schwartz, R.M. y Gottman, J.M. (1976) *Toward a task analysis of assertive behavior*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 44, pp.910-920.

Singelis, T.M. , Triandis, H.C. , Bhawuk, D.P.S. & Gelfand, M. (1995). *Horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism : A theoretical and measurement refinement*. Cross-Cultural Research, 29, 240-275.

Sodowsky, G.R., Kwan, K, I, K, Pannu,R. (1995). *Ethnic Identity of Asian in the United States: Conceptualization and Illustration*. En J. Ponderotto, M. Casas, L. Suzuki, & C. Alexander (Eds.). "Handbook of Intercultural counseling", (pp. 123-154). Newbury Park, CA : Sage.

Sodowsky, R.G. y Maestas, M.V. (2000). *Acculturation, Ethnic Identity and Acculturative Stress : Evidence and Measurement*. University of Nebraska-Lincoln. En Richard Dana (Ed.). "Handbook of Cross-Cultural and Multicultural Personality Assessment." Lawrence Erlbaum Associates, Inc., London.

Sodowsky, G.R., Lai, E.W.M. & Plake, B. S. (1991) *Moderating effects of sociocultural variables on acculturation attitudes of Hispanics and Asian Americans*. Journal of Counseling and Development. 70, 194-204

Solano, C.H. (1994) *People without friends: loneliness and its alternatives*. In V.J. Derlega y B.A. Winstead (eds.). " Friendship and social interaction" (pp.227-246). Springer-Verlag, Nueva York.

Spence, S. (1980). *Social skills training with children and adolescents*. NFER, Windsor.

Spini, D. (2003). *Measurement equivalence of 10 value types from the Schwartz value survey across 21 countries*. Journal of Cross-Cultural Psychology, vol. 34, number 1.

Spitzberg, B.H. (1983). *Communication competence as knowledge, skill and impression*. Communication Education, 32, 323-328).

Spitzberg, B.H. y Cupach, W.R. (1984). *Interpersonal Competence*. Sage : Beverly Hills.

Spitzberg, B.H. (1987). *Issues the study of communicative competence*. Progress in Communication Sciences, 8, 1-46.

Spitzberg, B.H. and Cupach, W.R. (1989). *Handbook of Interpersonal Competence Research*. Springer- Verlag, Inc. , New York.

Sternberg, R.J. (1987) *Inteligencia Humana. Cognición, Personalidad e Inteligencia*. Paidós Ibérica, S.A. Barcelona.

Sullivan, H.S. (1953) *The interpersonal theory of psychiatry*. Norton, Nueva York.

Sundel, M. y Sundel, S.S. (1985). *Behavior modification in groups : a time limited model for assesment, planing, intervention and evaluation*. En D. Upper y S.M. Ross : *Handbook of behavioral group therapy*”. Plenum Press, New York.

Tajfel , H. (Ed.) (1978). *Diferentiation between social groups: studies in the psychology of intergroup relations*. Academic Press, London.

Tajfel, H. (1981) *Human groups and social categories*. Cambridge University Press,

Tardy, Ch. H. Y Dindia, K. (1997). *Self-disclosure*. En :Owen D.W. Hargie (Ed.).

Ting Tomei, S. (1981). *Ethnic identity and close relationship in Chinese-American college students*. International Journal of Intercultural Relations, 5, 383-406.

Tizón, J.L. et al., (coord.) (1994). *Migraciones y Salud Mental. Un análisis psicopatológico*. Editorial PPU, S.A. : Barcelona.

Tolman, E.C. (1932) *Purpusive behavior in animals and men*. Century, New York.

Torbiorn, I. (1982). *Living Abroad: Personal Adjustment and Personnel Policy in the Overseas Setting*. Chichester, Wiley.

Tornos, A., Aparicio, R., Labrador, J., García, M., Muñoz, H. (1997) (Andrés Tornos – Rosa Aparicio (coord.) *Los peruanos que vienen*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.

Triandis, H.C. y Berry J.W.(Eds.) (1980) *Handbook of Cross-Cultural Psychology*. Vol. 2. Allyn & Bacon, Boston.

Triandis, H.C. (1984). *A theorical framework for the more efficient construction of culture asimilators*. International Journal of intercultural Relations, nº 8: 301-330.

Triandis, H.C., Marín, G., Lisansky, J. & Betancourt,H. (1984) *Simpatía as a cultural script of Hispanics*. Journal of Personality and Social Psychology, 47 (6), 1363-1375.

Triandis, H.C. (1994).*Culture and Social Psychology*. McGraw-Hill: New York.

Triandis, H.C., Brislin, R.W. y Hui, H. (1988). *Cross-cultural training across the individualism-collectivism divide*. International Journal of Intercultural Relations. Nº 12: 269-289.

Triandis, H.C. (1990a). *Cross-cultural studies of individualism and collectivism*. En J. Berman (Ed.). Nebraska Symposium on Motivation, 1989, (pp. 195-260). Lincoln: University of Nebraska Press.

Triandis, H.C. (1990b) *Theoretical Concept that are Applicable to the Analysis of Ethnocentrism*. En Richard Brislin (Ed.). "Applied Cross-Cultural Psychology". London: Sage,

Triandis, H.C. (1992). *Cross-Cultural Industrial and Organizational Psychology*. En M.D. Dunette (Ed.). "Handbook of Industrial and Organizational Psychology". Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Triandis, H.C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, CO : Westview.

Trower, P., Bryant, B. y Argyle, M. (1978). *Social skills and mental health*. Methuen, London.

Trower, P. (1981). *Social skill disorder*. En : S. Duck y R. Gilmour (Eds.): "Personal relationships 3 : Personal relationships in disorder". Academic Press : London.

Trower, P. (1982). *Toward a generative model of social skills: A critique and síntesis*. In J.P. Curran & P.M. Monti (Eds.), "Social skills training" (pp. 399-427). New York : Guildford.

Trower, P. *Social skills training and social anxiety*. En C.Hollin y P. Trower (Eds.) "Handbook of social skills training". Pergamon Press.Oxford.

Twentyman, C.T. y Mc Fall, R.M. (1975). *Behavioral training of social skills in shy males*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43, pp. 384-395.

Van Uchelen, C. (2000) *Individualism and collectivism*. En Rappaport, J. y Seidman, E. "Hadbook of Community Psychology". Plenum Publishers, New York, London.

Van Uchelen, Collin (2000). *Individualism and Collectivism*. En Rappaport, J. and Seidman , E. "Handbook of Community Pasychology". Plenum Publishers, New York.

Vander Zanden, James W. (1986). *Manual de Psicología Social*. Ed. Paidós Ibérica, S.A. Barcelona.

Ward, C. (1996). *Acculturation*. En Dan Landis y Rabi Bhagat : "Handbook of Intercultural Training. Sage, London.

Ward, C. y Kennedy, A. (1996a). *Crossing cultures: the relationship between psychological and socilological dimensions of cross-cultural adjustment*. En J. Pandey, D. Sinha y D.P.S. Bhawuk (eds.). Asian contributions to cross-cultural psychology", (pp. 289-306).

Ward, C. y Kennedy, A. (1996b). *Before and after cross-cultural transition: A study of New Zealand volunteerson field assignments*. En H. Grad, A. Blanco y J. Georgas (Eds.). "Key issues in cross-cultural psychology", (pp. 138-154). Lisse, The Netherlands: Swets & Zeitlinger.

Ward, C.; Bochner, S. y Furnham, A. (2001). *The Psychology of Culture Shock*. Routledge: Great Britain.

Watson, D. y Friend, R. (1969) *Measurement of social-evaluative anxiety*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 33, pp. 448-457.

Weinstein, E.A. (1969). *The development of interpersonal competence*. En: D.A. Goslin (Ed.) "Handbook of socialization theory and research". Chicago, IL: Rand McNally.

Weiss, R.S. (1974) *The provisions of social relationship*. In Z. Rubin (ed.) "Doing unto others: joining, molding, conforming, helping, loving". (pp.17-26). Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall.

Welford, A.T. (1966) *The ergonomic approach to social behavior*. Ergonomics, 9, pp.357-369.

Welford, A.T. (1980). *The concept of skill and its application to social performance*. En Spergeon & Stammers (Eds.): "The analysis of social skill". London : Plenum.

White, R.H. (1960). *Competence and the psychosocial stages of development*. En: M.R. Jones (Ed.). "Nebraska Symposium on Motivation". Lincoln University of Nebraska Press.

White, R.H. (1968) *Sense of interpersonal competence : Two case studies and some reflections on origins*. En: W.G. Bennis, E.H. Schein, F.I. Steele, & D.E. Berlew (Eds.). "Interpersonal dynamics: Essays and readings on human interaction". Homewood, IL: Dorsey.

Wiemann, J.M. (1977b). *Explication and Test of a Model of Communicative Competence*. Human Communication Research, 3, 195-213.

Williams, J.M. (1986) *Social skills training and depression*. En "Handbook of Social Skill Training and Research". Joh Wiley, New York.

Wolpe, J. (1958). *Psychoterapy by reciprocal inhibition*. Standford University Press. Standford.

Zabalza, J. (1999). *La Movilidad Social en España*. Ediciones Istmo, S.A. Madrid

Zanden, V. (1986) *Manual de Psicología Social*. Editorial Piados, Barcelona.

Zigler, E. y Phillips, L. (1961). *Social competence ad outcome in psychiatric disorder*. Journal of Abnormal and Social Psychology, 65, pp. 264 -271.

Zigler, E. Y Phillips, L. (1962). *Social competence and the process-reactive distinction in psychopathology*. Journal of Abnormal and Social Psychology, 65, pp. 215-222.

Zinser, O. (1987). *Psicología Experimental*. McGRAW-HILL : Bogotá, Buenos Aires, Nueva York, México, Londres, Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE DATOS PSICOSOCIALES. Ximena Olivos A. 1995

I Datos sociodemográficos

Por favor, marque con una X junto al número o letra y escriba donde corresponda .

1. *Sexo* : H M

2. *Edad* :

3. *País de origen* :

4. *Estado civil* :

4.1. Soltero

4.2 Separado

4.3 Casado

4.4 Pareja de hecho

5. *Hijos*

5.1 Sí

5.2 No

6. *Tiempo que vive en España*

6.1 Años :

6.2 Meses :

9. Nivel de estudios

9.1 Educación Secundaria completa (bachillerato)

9.2 Técnico de grado medio (FP2)

9.3 Diplomado

9.4 Licenciado

9.5 Estudios universitarios incompletos

10. Ha hecho estudios en España

11.1 Sí

11.1.1 Convalidación de estudios superiores

11.1.2 Iniciar estudios superiores

11.1.3 FP 2

11.1.4 Post grado (master, doctorado)

11.1.5 Formación complementaria (informática, inglés)

11.2 No

12. Reunificación familiar

12.1 Ha logrado reunificación completa

12.2 Ha logrado reunificación parcial

12.3 No ha logrado reunificación familiar

13. Ocupación en España

13.1 Ejerce su profesión

13.2 Ama de casa

13.3 Estudiante

13.4 Servicio doméstico

13.5 Camareros

13.6 Vigilante nocturno

- 13.7 Vendedor
- 13.8 Construcción (peones)
- 13.9 Cuidado de ancianos, niños
- 13.10 Otra

14. Ocupación en su país

- 14.1 Ejercía su profesión
- 14.2 Administrativo
- 14.3 Vendedor
- 14.4 Ama de casa
- 15.5 Sin trabajo (parado)
- 15.6 Transportista, taxista
- 15.7 Cajero, dependiente
- 15.8 Estudiante
- 15.9 Otra

II Datos sociodemográficos de la familia de origen

16 Nivel de estudios del padre

- 16.1 Licenciado
- 16.2 Diplomado
- 16.3 FP2
- 16.4 Bachillerato, FP1
- 16.5 Educación Básica

17. Ocupación del padre

- 17.1 Profesional de grado superior
- 17.2 Profesional diplomado
- 17.3 Profesional técnico
- 17.4 Empleado administrativo

- 17.5 Dueño de pequeño comercio
- 17.6 Chofer, taxista
- 17.7 Obrero cualificado
- 17.8 Obrero no cualificado, peón
- 17.9 Dependiente, cajero
- 17.10 Vendedor
- 17.11 Cajero
- 17.12 Otra
- 18.13 Sin Trabajo

18 Nivel de estudios de la madre

- 18.1 Licenciada
- 18.2 Diplomada
- 18.3 FP2
- 18.4 Bachillerato , FP1
- 18.5 Educación básica

19. Ocupación de la madre

- 19.1 Profesional de grado superior
- 19.2 Enfermera, profesora educación básica
- 19.3 Empleada administrativa , secretaria, cajera
- 19.4 Modista , auxiliar de enfermería, peluquera
- 19.5 Ama de casa
- 19.6 Dueña de pequeño comercio
- 19.7 Dependiente, vendedora
- 19.8 Servicio doméstico
- 19.9 Otra

20. Ingresos de la familia de origen

- 20.1 Insuficiente para satisfacer las necesidades básicas (vivienda, alimentos...)
- 20.2 Es suficiente sólo para las necesidades básicas

- 20.3 Además para ropa, medicamentos, estudios en organismos públicos....)
- 20.4 Además para libros, ocio (cine, discotecas, paseos...)
- 20.5 Además para mantenimiento de un automóvil
- 20.6 Además para estudios en organismos privados, vacaciones, ahorro

III Datos Psicosociales : relaciones interpersonales

21. Relaciones de amistad en el país de origen

Sus relaciones de amistad eran :

- 21.1 Muy satisfactorias o satisfactorias
- 21.2 Más o menos satisfactorias
- 21.3 Poco satisfactorias
- 21.4 Nada satisfactorias

22. Relaciones familiares en el país de origen

Sus relaciones con su familia nuclear de origen (padres, hermanos) eran :

- 22.1 Muy satisfactorias o satisfactorias
- 22.2 Más o menos satisfactorias
- 22.3 Poco satisfactorias
- 22.4 Nada satisfactorias

23. Relaciones de amistad con compatriotas

Sus relaciones interpersonales con compatriotas son :

- 23.1 De amistad, satisfactorias
- 23.2 De amistad, más o menos satisfactorias
- 23.3 Poco o nada satisfactorias
- 23.4 Superficiales

24. Relaciones interpersonales con españoles

- 24.1 Tiene una relación de amistad satisfactoria con un español (a)
- 24.2 Tiene una relación de amistad satisfactoria con 2 o más españoles
- 24.3 Sus relaciones de amistad con españoles son insatisfactorias o difíciles
- 24.4 Sus relaciones interpersonales con españoles son superficiales.

IV Competencias Sociales

25. Expresión de disgusto o enojo

Si una persona (que no pertenece a su familia o grupo de amigos más cercanos) es desconsiderada con usted o no respeta sus derechos usted le manifiesta su disgusto directa y claramente :

- 25.1 Siempre o casi siempre
- 25.2 La mayoría de las veces
- 25.3 A veces
- 25.4 Raramente o nunca.

26. Rechazar peticiones

Cuando no quiere hacer lo que le pide un amigo usted le dice “ no” firme y claramente:

- 26.1 Siempre
- 26.2 La mayoría de las veces
- 26.3 A veces
- 26.4 Casi nunca o nunca

27.Hacer citas

Cuando conoce a alguien a quien le gustaría ver a menudo, y la persona es española , usted toma la iniciativa proponiéndole una cita :

27.1 Siempre o casi siempre

27.2 La mayoría de las veces

27.3 A veces

27.4 Raramente o casi nunca

V Datos Psicosociales : Auto-percepción de salud Emocional

28. ¿ Tuvo períodos de depresión o de ansiedad, sin causas aparentes, antes de emigrar?

28.1 Frecuentemente, durante meses

28.2 A veces , durante semanas en el año

28.3 Ocasionalmente, durante unos días en el año

28.4 Raramente o nunca

Ayuda psicoterapéutica antes de emigrar

29. ¿ Pidió ayuda profesional (psiquiatra, psicólogo) debido a alguna crisis antes de emigrar?

29.1 Sí

29.2 No

Duración de crisis emocional como reacción a circunstancias críticas

30. ¿Ha vivido circunstancias que le han causado ansiedad o depresión antes de emigrar (por ejemplo: separación de los padres, muerte en la familia, separación de un hijo menor, pérdida de trabajo, divorcio o separación conyugal...)?

30.1 Sí

30.2 No

Si su respuesta es afirmativa :el período de crisis tuvo una duración aproximada de

30.1.1 Entre 1 y 3 semanas

30.1.2 Entre 1 y 2 meses

30.1.3 Entre 3 y 6 meses

30.1.4 Entre 7 y 12 meses

Auto-percepción de salud emocional en España

31. ¿Ha tenido episodios de ansiedad y o depresión en los últimos 3 meses?

31.1 Frecuentemente, casi todos los días

31.2 A veces, algunos días en el mes

31.3 Ocasionalmente, algunos días del mes o entre varios meses

31.4 Raramente o nunca

32. ¿Ha tenido que pedir ayuda profesional (tranquilizantes, psiquiatra, psicólogo) debido a crisis de ansiedad y o depresión en España en los últimos 3 meses?

32.1 Sí

32.2 No

33. ¿Se siente solo?

33.1 Siempre o casi siempre

33.2 La mayoría de las veces

33.3 A veces

33.4 Raramente o nunca

**ANEXO 2. ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE EXPRESIÓN –PARTE MOTORA
(EMES-M) Vicente E. Caballo, 1988.**

El siguiente inventario ha sido construido para proporcionar información sobre cómo actúas normalmente. Por favor, contesta a las preguntas poniendo una x en la casilla apropiada, de 0 a 4, según tu propia elección:

- 4: Siempre o muy a menudo (91 a 100% de las veces)
- 3. Habitualmente o a menudo (66 a 90% de las veces)
- 2. De vez en cuando (35 a 65 % de las veces)
- 1. Raramente (10 a 34 % de las veces)
- 0. Nunca o muy raramente (0 a 9% de las veces).

Responde aparte, en la hoja de respuestas. Tu contestación debe reflejar la frecuencia con que realizas el tipo de conducta descrito en cada pregunta.

- 1. Cuando personas que apenas conozco me alaban, intento minimizar la situación, quitando importancia al hecho por el que soy alabado.
- 2. Cuando un vendedor se ha tomado una molestia considerable en enseñarme un producto que no me acaba de convencer, soy incapaz de decirle que “no”.
- 3. Cuando la gente me presiona para que haga cosas por ellos, me resulta difícil decir que “no”
- 4. Evito hacer preguntas a personas que no conozco.
- 5. Soy incapaz de negarme cuando mi pareja me pide algo.
- 6. Si un amigo/ a me interrumpe en medio de una importante conversación, le pido que espere hasta que haya acabado.
- 7. Cuando mi superior o jefe me irrita soy capaz de decírselo.
- 8. Si un amigo / a quien he prestado 1000 pta parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.
- 9. Me resulta fácil hacer que mi pareja se sienta bien, alabándola.
- 10. Me aparto de mi camino para evitar problemas con otras personas.
- 11. Es un problema para mí mostrar a la gente mi agrado hacia ellos.

12. Si dos personas en un cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen.
13. Cuando un atractivo miembro del sexo opuesto me pide algo, soy incapaz de decirle que “no”.
14. Cuando me siento enojado con alguien lo oculto.
15. Me reservo mis opiniones.
16. Soy extremadamente cuidadoso/ a en evitar herir los sentimientos de los demás.
17. Cuando me atrae una persona a la que no he sido presentado/ a , intento de manera activa conocerla.
18. Me resulta difícil hablar en público.
19. Soy incapaz de expresar desacuerdo a mi pareja.
20. Evito hacer preguntas en clase o en el trabajo por miedo o timidez.
21. Me resulta fácil hacer cumplidos a una persona que apenas conozco.
22. Cuando alguno de mis superiores me llama para que haga cosas que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir que “no”.
23. Me resulta difícil hacer nuevos amigos/ as.
24. Si un / a amigo/ a traiciona mi confianza, expreso claramente mi disgusto a esa persona.
25. Expreso sentimientos de cariño hacia mis padres.
26. Me resulta difícil hacerle un cumplido a un superior.
27. Si estuviera en un pequeño seminario o reunión y el profesor o la persona que lo dirige hiciera una afirmación que yo considero incorrecta, expondría mi propio punto de vista.
28. Si ya no quiero seguir saliendo con alguien del sexo opuesto, se lo hago saber claramente.
29. Soy capaz de expresar sentimientos negativos hacia extraños si me siento ofendido/a
30. Si en un restaurante me sirven comida que no está a mi gusto, me quejo de ello al camarero.
31. Me cuesta hablar con una persona atractiva del sexo opuesto a quien conozco sólo ligeramente.
32. Cuando he conocido a una persona que me agrada le pido el teléfono para un posible encuentro posterior.
33. Si estoy enfadado con mis padres se lo hago saber claramente.
34. Expreso mi punto de vista aunque sea impopular.

35. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, le busco enseguida para poner los puntos sobre las íes.
36. Me resulta difícil iniciar una conversación con un extraño.
37. Soy incapaz de defender mis derechos ante mis superiores.
38. Si una figura con autoridad me critica sin justificación, me resulta difícil discutir su crítica abiertamente.
39. Si un miembro del sexo opuesto me critica injustamente, le pido claramente explicaciones.
40. Dudo en solicitar citas por timidez.
41. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior.
42. Con buenas palabras hago lo que los demás quieren que haga y no lo que realmente querría hacer.
43. Cuando conozco gente nueva tengo poco que decir.
44. Hago la vista gorda cuando alguien se cuela delante de mí en una fila.
45. Soy incapaz de decir a alguien del sexo opuesto que me gusta.
46. Me resulta difícil criticar a los demás incluso cuando está justificado.
47. No sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto.
48. Si me doy cuenta de que me estoy enamorando de alguien con quien salgo, expreso estos sentimientos a esa persona.
49. Si un familiar me critica injustamente, expreso mi enojo espontánea y fácilmente.
50. Me resulta fácil aceptar cumplidos provenientes de otras personas.
51. Me río de las bromas que realmente me ofenden en vez de protestar o hablar claramente.
52. Cuando me alaban no sé qué responder.
53. Soy incapaz de hablar en público.
54. Soy incapaz de mostrar afecto hacia un miembro del sexo opuesto.
55. En las relaciones con mi pareja es ella/ él quien lleva el peso de las conversaciones.
56. Evito pedir algo a una persona cuando ésta se trata de un superior.
57. Si un pariente cercano y respetado me estuviera importunando, le expresaría claramente mi malestar.
58. Cuando un dependiente en una tienda atiende a alguien que está detrás de mí, llamo su atención al respecto.
59. Me resulta difícil hacer cumplidos o alabar a un miembro del sexo opuesto.
60. Cuando estoy en un grupo, tengo problemas para encontrar cosas sobre las que

hablar.

- 61. Me resulta difícil mostrar afecto hacia otra persona en público.
- 62. Si un vecino del sexo opuesto, a quien he estado queriendo conocer, me para al salir de casa y me pregunta la hora, tomaría la iniciativa en empezar una conversación con esa persona.
- 63. Soy una persona tímida.
- 64. Me resulta fácil mostrar mi enfado cuando alguien hace algo que me molesta.

EMES-M (Hoja de respuestas)

NOMBRE: _____ EDAD _____ SEXO _____ FECHA _____

Por favor, lee atentamente cada pregunta de la “Escala Multidimensional de Expresión Social-Parte Motora” (EMES-M) y anota con un aspa en la casilla correspondiente la contestación que más adecuadamente describe tu forma de actuar.

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Siempre o muy a menudo | (91 a 100% de las veces) |
| 3 | Habitualmente o a menudo | (66 a 90% de las veces) |
| 2 | De vez en cuando | (35 a 65% de las veces) |
| 1 | Raramente | (10 a 34% de las veces) |
| 0 | Nunca o muy raramente | (0 a 9% de las veces) |

Item					
*1	0	1	2	3	4
*2	0	1	2	3	4
*3	0	1	2	3	4
*4	0	1	2	3	4
*5	0	1	2	3	4
6	0	1	2	3	4
7	0	1	2	3	4
8	0	1	2	3	4
9	0	1	2	3	4
*10	0	1	2	3	4
*11	0	1	2	3	4
12	0	1	2	3	4
*13	0	1	2	3	4
*14	0	1	2	3	4
*15	0	1	2	3	4
*16	0	1	2	3	4

Item					
17	0	1	2	3	4
*18	0	1	2	3	4
*19	0	1	2	3	4
*20	0	1	2	3	4
21	0	1	2	3	4
*22	0	1	2	3	4
*23	0	1	2	3	4
24	0	1	2	3	4
25	0	1	2	3	4
*26	0	1	2	3	4
27	0	1	2	3	4
28	0	1	2	3	4
29	0	1	2	3	4
30	0	1	2	3	4
*31	0	1	2	3	4
32	0	1	2	3	4

Item					
33	0	1	2	3	4
34	0	1	2	3	4
35	0	1	2	3	4
*36	0	1	2	3	4
*37	0	1	2	3	4
*38	0	1	2	3	4
39	0	1	2	3	4
*40	0	1	2	3	4
41	0	1	2	3	4
*42	0	1	2	3	4
*43	0	1	2	3	4
*44	0	1	2	3	4
*45	0	1	2	3	4
*46	0	1	2	3	4
*47	0	1	2	3	4
48	0	1	2	3	4

Item					
49	0	1	2	3	4
50	0	1	2	3	4
*51	0	1	2	3	4
*52	0	1	2	3	4
*53	0	1	2	3	4
*54	0	1	2	3	4
*55	0	1	2	3	4
*56	0	1	2	3	4
57	0	1	2	3	4
58	0	1	2	3	4
*59	0	1	2	3	4
*60	0	1	2	3	4
*61	0	1	2	3	4
62	0	1	2	3	4
*63	0	1	2	3	4
64	0	1	2	3	4

ÍTEMS QUE COMPRENDE CADA FACTOR DE LA EMES-M

(Caballo, 1993b)

1. Iniciación de interacciones

(Ítems nº 4, 23, 31, 36, 40, 43, 47, 54, 60, 63)

2. Hablar en público/ enfrentarse con superiores

(Ítems nº 7, 18, 20, 27, 37, 38, 41, 53, 56 y 63)

3. Defensa de los derechos del consumidor

(Ítems nº 12, 30, 44, 58)

4. Expresión de molestia, desagrado, enfado

(Ítems nº 14, 15, 24, 34, 64)

5. Expresión de sentimientos positivos hacia el sexo opuesto

(Ítems nº 45, 48, 54, 59, 61)

6. Expresión de molestia y enfado hacia familiares

(Ítems nº 33, 39, 49, 57)

7. Rechazo de peticiones provenientes del sexo opuesto

(Ítems nº 5, 13, 19)

8. Aceptación de cumplidos

(Ítems nº 1, 3, 50, 52)

9. Tomar la iniciativa en las relaciones con el sexo opuesto

(Ítems nº 17, 32, 62)

10. Hacer cumplidos

(Ítems nº 9, 21, 26)

11. Preocupación por los sentimientos de los demás

(Ítems nº 26, 46)

12. Expresión de cariño hacia los padres

(Ítems nº 25.

ANEXO 3. Base de datos con puntajes del Cuestionario EMES-M (Caballo, 1988). Grupo experimental y grupo control. (En soporte informático adjunto).

ANEXO 4. Base de datos con respuestas del Cuestionario de datos psicosociales (X.Olivos) del grupo experimental. (En soporte informático adjunto).

ANEXO 5. Base de datos con respuestas del Cuestionario de Datos Psicosociales (X.Olivos) del grupo control. (En soporte informático adjunto).

ANEXOS.....	447
ANEXO 1. CUESTIONARIO DE DATOS PSICOSOCIALES. Ximena Olivos A. 1995	447
I Datos sociodemográficos	447
II Datos sociodemográficos de la familia de origen	449
III Datos Psicosociales : relaciones interpersonales	451
IV Competencias Sociales	452
V Datos Psicosociales : Auto-percepción de salud Emocional	453
ANEXO 2. ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE EXPRESIÓN –PARTE MOTORA (EMES-M) Vicente E. Caballo, 1988.....	455
ANEXO 3. Base de datos con puntajes del Cuestionario EMES-M (Caballo, 1988). Grupo experimental y grupo control. (En soporte informático adjunto).....	461
ANEXO 4. Base de datos con respuestas del Cuestionario de datos psicosociales (X.Olivos) del grupo experimental. (En soporte informático adjunto).	461
ANEXO 5. Base de datos con respuestas del Cuestionario de Datos Psicosociales (X.Olivos) del grupo control. (En soporte informático adjunto).....	461

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1.....	8
VARIABLES PSICOSOCIALES.....	8
1.1. Aculturación y transculturación.....	9
1.2. Estrategias de aculturación.....	11
1.3. Factores mediadores en la adaptación transcultural..	13
1.4. Relaciones interculturales –identidad social- identidad étnica.....	26
1.5. Biculturalismo – integración.....	33
1.6. Autoconcepto y autoestima.....	34
1.7. Atribución, estereotipos y prejuicio.....	35
1.8. Contacto social.....	38
1.9. Problemas más frecuentes en la experiencia intercultural.....	40
1.10. Socialización y valores.....	43
1.11. El modelo de valores motivacionales de Schwartz.	46
1.12. Diferencias que se perciben entre las culturas.....	48
1.13. Individualismo y colectivismo.....	50
1.14. Estrés intercultural y causas de inadaptación.....	51
1.15. Eventos negativos y reacciones psicopatológicas ante el estrés.....	57
1.16. Factores mediadores en el desarrollo de la ansiedad.....	63
1.17. Apoyo social y salud mental.....	67
1.18. Factores moderadores del estrés.....	70
1.19. Estrés de aculturación en los latinoamericanos.....	71
1.20. Valores y relaciones interpersonales de los latinoamericanos.....	78
1.21. Reglas y convenciones en las diferencias interculturales.....	90
1.22. Diferencias interculturales en las	

relaciones de amistad.....	92
1.23. Colectivismo y apoyo familiar en las culturas colectivistas.....	92
CAPÍTULO 2 . HABILIDADES SOCIALES	95
2.1 Antecedentes teóricos.....	95
2.2 Teoría del aprendizaje social.....	96
2.3 Enfoques y modelos de las habilidades sociales.....	101
2.4 Comunicación no verbal.....	141
2.5 Asertividad.....	147
2.6 Técnicas de evaluación de las habilidades sociales....	148
2.7 Otros sistemas de evaluación.....	153
2.8 Entrenamientos de habilidades sociales.....	159
2.9 Aprendizaje natural de las habilidades sociales.....	167
2.10 Habilidades sociales y relaciones de amistad.....	172
CAPÍTULO 3. MÉTODO.....	180
3.1 Justificación y objetivos de la investigación.....	180
3.2 Preguntas de investigación.....	183
3.3 Hipótesis.....	184
3.4 Muestra.....	186
3.5 Instrumentos.....	187
3.6 Diseño de la investigación.....	191
3.7 Variables.....	194
3.8 Análisis estadístico.....	199
CAPÍTULO 4. ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTA INVESTIGACIÓN.....	201
Programa	204
Sesión 1. Motivación para la cohesión grupal – Iniciar la interacción.....	206
Sesión 2. Lenguaje no verbal : expresión y codificación- inicio de la interacción.....	219
Sesión 3. Diferencias interculturales en el lenguaje no	

verbal y elementos paralingüísticos.....	233
Sesión 4. Expresión de disgusto y enojo.	
Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal.....	248
Sesión 5. Charla informal y relaciones laborales.....	257
Sesión 6 . Charla informal en circunstancias fortuitas.	
Hacer citas.....	268
Sesión 7. Factores cognitivos en situaciones sociales.....	283
Sesión 8. Hacer y rechazar peticiones.....	300
Sesión 9. Habilidades de conversación y relaciones de amistad.....	313
Sesión 10. Relaciones de amistad. Manejo de las críticas. Expresión de opiniones personales.....	327
 CAPÍTULO 5. RESULTADOS	 341
5.1 Datos Sociodemográficos	341
5.2. Datos Sociodemográficos Grupo Control.....	347
5.3. Datos Psicosociales Grupo Experimental Pre Entrenamiento HS	352
5.4. Datos Psicosociales Grupo Experimental post entrenamiento HS	357
5.5 Análisis Habilidades Sociales Pretest-Postest	361
5.6 Análisis Habilidades Sociales y Datos Psicosociales	366

CAPITULO 6. CONCLUSIONES	404
6.1 Habilidades sociales Pretest y Post test : Grupo experimental y grupo control. Hipótesis 1	404
6.2 Hipótesis 2 : Habilidades Sociales y Datos Sociodemográficos	405
6.3 Hipótesis 3: Habilidades Sociales y Variables Psicosociales	408
DISCUSIÓN	416
BIBLIOGRAFÍA	421
ANEXOS	447
ANEXO 1. CUESTIONARIO DE DATOS PSICOSOCIALES. Ximena Olivos A. 1995.....	447
ANEXO 2. ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE EXPRESIÓN –PARTE MOTORA (EMES-M) Vicente E. Caballo, 1988.	455

ANEXO 3. Base de datos con puntajes del Cuestionario

EMES-M (Caballo, 1988). Grupo experimental y

grupo control. 461

ANEXO 4. Base de datos con respuestas del Cuestionario

de datos psicosociales (X.Olivos) del grupo experimental. 461

ANEXO 5. Base de datos con respuestas del Cuestionario

de Datos Psicosociales (X.Olivos) del grupo control. 461